

**ANÁLISIS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS TEORÍAS DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS PÚBLICAS DE
MEDELLÍN E.P.M. E.S.P. CASO EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.-
GRUPO EPM.**

**CAROLINA GARCÍA ÁLVAREZ
DAVID ALEJANDRO PINZÓN BECERRA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
CAICEDONIA VALLE DEL CAUCA**

2017

**ANÁLISIS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS TEORÍAS DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS PÚBLICAS DE
MEDELLÍN E.P.M. E.S.P. CASO EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.-
GRUPO EPM.**

CAROLINA GARCÍA ÁLVAREZ

DAVID ALEJANDRO PINZÓN BECERRA

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE MONOGRAFÍA
APLICADA PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADORES PÚBLICOS.**

ASESOR

C.P. JULIÁN DAVID SALCEDO MOSQUERA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA

CAICEDONIA VALLE

2017

Dedicatoria.

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi compañía durante los últimos seis años.

Mis padres y hermanas por creer en mí.

Mi compañera Carolina por compartir los buenos y malos momentos.

Mi hermano que desde el cielo me cuida.

David Alejandro Pinzón Becerra.

Dedicatoria.

A:

Dios por todas las bendiciones, a mi familia por ser un apoyo fundamental para concluir con todos los objetivos durante esta carrera y a mis compañeros y amigos por su esfuerzo, amor, apoyo y buenos consejos.

Esta dedicación va en especial a mi compañero David Alejandro Pinzón Becerra por la paciencia y apoyo.

Carolina García Álvarez.

Agradecimiento.

A Julián David Salcedo Mosquera, por su perseverancia y apoyo en la culminación de este trabajo.

A la Universidad del Valle y sus profesores por sus enseñanzas y buena voluntad frente a nuestra formación.

A Sandra Aguirre, coordinadora del programa de Contaduría Pública por sus aportes y acompañamiento.

Resumen

La presente monografía muestra el resultado de una investigación realizada bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, donde se observa el cumplimiento de seis teorías enfocadas a los grupos de interés (Stakeholders) en la gestión del modelo de RSE en Empresas Públicas De Medellín E.P.M. E.S.P, tomando como caso la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P-Grupo EPM. El desarrollo de la metodología se centró en una revisión documental de las teorías y el análisis de las políticas e informes de sostenibilidad del periodo 2013-2016 tomando como herramienta la dimensión medioambiental, social y económica de sus actividades, principalmente en la prestación del servicio de energía eléctrica.

Abstract

This monograph shows the results of an investigation carried out under the concept of Corporate Social Responsibility, where six theories focused on the Stakeholders in the management of the CSR model in Public Companies De Medellin E.P.M. E.S.P, taking as case the Energy Company of the Quindío S.A. ESP-EPM The development of the methodology focused on a documentary review of theories and analysis of sustainability policies and reports for the period 2013-2016, taking as a tool the environmental, social and economic dimensions of its activities, provision of the electric power service

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen	
Abstract	
Introducción	1
Capítulo I	1
1. Antecedentes	1
2. Problema De Investigación	18
2.1 Planteamiento Del Problema.....	18
2.2 Formulación Del Problema.	20
2.3 Sistematización Del Problema	20
2.4 Delimitación Del Problema.....	20
2.4.1 Del Alcance.....	20
2.4.2 Del Tiempo.	21
2.4.3 Del Espacio.	21
3. Objetivos	25
3.1 Objetivo General.	25
3.2 Objetivos Específicos.....	25
4. Justificación	26
4.1 Justificación Teórica.	28

4.2 Justificación Práctica.	28
4.3 Justificación Metodológica.	28
5. Marco Referencial.....	30
5.1 Marco Teórico.....	30
5.2 Marco Histórico	40
5.3 Marco Conceptual.....	47
5.4 Marco Legal.....	55
6. Metodología	63
6.1 Método De Investigación.....	63
6.2 Tipo De Investigación.....	64
6.3 Fases De La Investigación.....	64
6.4 Fuentes Y Técnicas Para La Recolección De Información.....	66
Capítulo II.....	67
7.Análisis Sobre El Cumplimiento De Las Teorías De Responsabilidad Social Empresarial En Empresas Públicas De Medellín E.P.M. E.S.P. Caso Empresa De Energía Del Quindío S.A. E.S.P-Grupo EPM.....	67
7.1 Análisis de Las Principales Teorías Existentes Que Rigen La Responsabilidad Social Empresarial	67

Capítulo III.....	94
7.2 Estrategias y políticas de Responsabilidad Social Empresarial empleadas por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en los procesos de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.....	94
Capítulo IV.....	162
7.3 Procesos De Responsabilidad Social Empresarial De Empresas Públicas De Medellín E.S.P. (EPM) En La Empresa De Energía Del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ Y Los Referentes Abordados En El Marco Teórico.....	162
Capítulo V.....	193
7.4. Reconocimiento de las teorías que guían los procesos de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.....	193
Capítulo VI.....	201
8. Conclusiones	201
9. Recomendaciones	203
10. Referencias.....	204
11. Anexos.	209

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Modelo para vincular la Responsabilidad Social a las Estrategias de Negocio.....	1
Tabla 2. La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro –Occidente.	5
Tabla 3. La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX.....	8
Tabla 4. La Responsabilidad Social Empresarial interna de la empresa Agrocerdos SA en su granja porcicola San Antonio entre los años 2014-2015.....	11
Tabla 5. Delimitación Teórica de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial –RSE en Ecopetrol S.A. Periodo 2010 – 2015	14
Tabla 6. Teorías de RSE.	68
Tabla 7 Políticas Empresa de Energía del Quindío SA ESP	98
Tabla 8 Lista de chequeo EDEQ SA ESP.....	108
Tabla 9 Gestión Estrategia RSE 2013.....	113
Tabla 10 Gestión estrategia RSE 2014	124
Tabla 11 Gestión Estrategia RSE 2015.....	136
Tabla 12 Gestión Estrategia RSE 2016.....	148
Tabla 13 Matriz comparativa Teoría: Grupos de Interés, Desarrollo Sustentable, Dependencia de Recursos.	163
Tabla 14 Matriz comparativa Teorías: Legitimación, Política Económica, Institucional.	166
Tabla 15. Indicadores Financieros Periodo 2013 - 2016.	199

Lista de Figuras.

	Pág.
Figura 1 Estructura Organizacional EDEQ S.A. ESP.....	23

Introducción

Ante las nuevas tendencias globalizadores, la mediatización y las exigencias de la sociedad, las organizaciones han emprendido la tarea de ser empresas socialmente responsables, ya que buscan que su imagen se proyecte no sólo desde su área económica, su participación en el mercado y su competitividad, sino que también responda con sus acciones para contribuir socialmente a resolver las necesidades de la comunidad, lo cual significa que sus objetivos económicos y sociales están integrados para obtener los mejores resultados.

Una Empresa Socialmente Responsable es una organización con un compromiso total hacia la sociedad, sus programas están orientados a cimentar una cultura responsable socialmente y a buscar mecanismos que permitan atender las exigencias que presenta la comunidad ante problemáticas ambientales, sociales y económicas. Por ello, este tema cobra más fuerza ante la aceptación y los resultados positivos que se obtienen de su aplicación.

La importancia de ser una empresa socialmente responsable consiste en consolidar una imagen auténtica de su razón de ser, actuar coherentemente con los principios, políticas y valores con los cuales fue creada, al igual que brindar calidad, atención y dar cumplimiento a sus compromisos con ética, asumiendo actitudes responsables con el impacto que su actividad genera no sólo en el ámbito social, sino también en lo ambiental.

El presente trabajo identifica el cumplimiento de las teorías enfocadas a los Stakeholders en el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) a través del caso particular de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

En primera instancia, se aborda el tema de RSE desde su concepto mismo, se plantea el problema objeto de análisis, se establecen los objetivos, se presentan aquellas investigaciones

que se han desarrollado en la misma línea de investigación, evidenciando los propósitos y los resultados obtenidos, se analizan las diferentes teorías relacionadas con los grupos de interés, como la de legitimación, política económica, institucional, de desarrollo sustentable, de dependencia de recursos, de agencia, contable y de control. Así mismo, se establece el marco histórico sobre la RSE, se habla de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.

Lo anterior se articula con la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. y su modelo de RSE, las políticas establecidas por esta organización, dentro de un marco conceptual y legal establecido.

En cuanto al marco metodológico es posible decir que se plantea como método un estudio descriptivo-explicativo, que permite plantear las características del fenómeno objeto de análisis, al igual que da respuesta de manera estructurada a las causas del mismo, a través de fases.

Inicialmente se hace un análisis de las principales teorías existentes que rigen la Responsabilidad Social Empresarial a través de una revisión literaria. Luego, se describen las estrategias y políticas de Responsabilidad Social Empresarial empleadas por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en los procesos de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

En la siguiente fase se realiza un comparativo entre los procesos de Responsabilidad Social Empresarial estudiados y los referentes abordados en la revisión literaria. Al finalizar, se analiza la información, identificando las teorías que guían los procesos de Responsabilidad Social Empresarial. Desde las dimensiones económica, ambiental y social. De allí se reconocen aquellas teorías que guían los procesos de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

La Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. se ha definido como una empresa socialmente responsable y con el presente trabajo, se busca analizar cuáles de las seis teorías que se toman como referencia sustentan la RSE aplicada por la Empresa, para tal fin, este se sustenta en los informes de sostenibilidad que la empresa emite anualmente a partir del 2013, hasta su último informe presentado en el año 2016, al igual que, las políticas que adopta la organización.

Producto de lo anterior, se da respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cómo identificar el cumplimiento de las teorías enfocadas a los Stakeholders en el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) a través del caso particular de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ? filial controlada por Empresas Públicas de Medellín E.P.M. E.S.P.- Matriz del Grupo EPM-, finalizando con las conclusiones y recomendaciones producto de la experiencia adquirida.

Capítulo I

1. Antecedentes

En los últimos años son muchos los trabajos enfocados en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), para la elaboración de los antecedentes se tomaron cinco trabajos que sirven de guía y sustento al trabajo realizado.

Sánchez (2008) en su trabajo titulado “Modelo para vincular la Responsabilidad Social a las Estrategias del Negocio”, cuyos resultados se sintetizan en la Tabla No. 1.

Tabla 1. Modelo para vincular la Responsabilidad Social a las Estrategias de Negocio

Título	Modelo para Vincular la Responsabilidad Social a las Estrategias del Negocio.
Autores	Lanz Sánchez Azalea
Universidad	Universidad Católica Andrés Bello
Tipo de Trabajo	Trabajo especial de grado para optar por el título de Especialista en Administrador de Empresas
Año	2008
Alcances del Estudio	En cuanto al ámbito geográfico, la investigación se desarrolló tomando como base las empresas del sector siderúrgico y del aluminio de ciudad Guayana. Este trabajo contemplo específicamente el diseño de un modelo para vincular la responsabilidad social empresarial a las estrategias del negocio.
Metodología	Para el desarrollo del presente trabajo primero se desarrollaron cada uno de los objetivos planteados en el

	<p>mismo, y como se puede vincular la RSE en las estrategias del negocio.</p> <p>Para el diseño del modelo se recopiló toda la información e RSE, se documentó en trabajos de investigación realizados en la Universidad de Harvard, se analizó la forma como se desarrolló su metodología, objetivos para el desarrollo del modelo. El objetivo planteado para esta investigación fue el diseño un modelo para la vinculación de RSE a las estrategias del negocio, para esto se apoyó en una investigación documental, de campo descriptivo y no experimental.</p> <p>Con el presente trabajo se buscó ayudar a las empresas a identificar, practicar y abordar los problemas sociales más importantes, de manera que los recursos se empleen con mayor eficacia y eficiencia, para tomar acciones que apoyen tanto a la sociedad como a objetivo del negocio.</p>
<p>Objetivos Específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Describir los elementos para desarrollar el modelo – Establecer el modelo para gestionar la responsabilidad social en las empresas y su vinculación con la estrategia del negocio. – Diagnosticar como las empresas del sector siderúrgico y del aluminio gestionan la responsabilidad social empresarial en la ciudad Guayana. – Evaluar las opciones de la sociedad o comunidades o su comprensión de las capacidades y posicionamiento competitivos de las empresas o las concesiones que deben enfrentar.

<p>Conclusiones</p>	<p>La principal utilidad de este ejercicio fue que permitió rendir la sustentabilidad empresarial y los programas de responsabilidad social empresarial.</p> <p>Determinar las características esperadas para el diseño del modelo, así como las etapas para la elaboración del mismo, de manera que fueran aplicables a todas las empresas.</p> <p>Diseñar un modelo que contempla los tres parámetros de sustentabilidad que hacen socialmente responsables a las empresas, estos son: valor social, valor ambiental y valor económico.</p> <p>Percibir la responsabilidad social empresarial como la construcción de valor comparativo, y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto</p>
<p>Recomendaciones</p>	<p>Implementar el modelo para vincular la responsabilidad social empresarial como estrategia del negocio y evaluar la posibilidad de la inclusión de las inversiones realizadas en los estados financieros de la empresa.</p> <p>Seguir fomentando el desarrollo de las grandes empresas, no solo pensando en el beneficio propio si no en el beneficio para sus trabajadores.</p> <p>Divulgar el modelo, apoyando su implantación dentro y fuera de las grandes empresas.</p> <p>Cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos con las comunidades a las que brindan apoyo, puesto que así logra mayor prestigio en la zona y en el país.</p>

<p>Aportes a la Investigación</p>	<p>Se evidenció las ventajas y beneficios que trae para el empresa vincular un modelo de Responsabilidad Social Empresarial a las estrategias de negocio, por lo anterior, del presente trabajo se tomó como base trabajar con el modelo que contempla los tres parámetros de sostenibilidad que hacen socialmente responsable a las empresas, estos son: valor ambiental, valor social y valor económico, ya que es una nueva visión empresarial que supera todas la acciones filantrópicas que inspiradas en un sentido caritativas movían a la empresa hacer donaciones, la responsabilidad social empresarial no es hacer una donación, es ir más allá de sus cumplimientos y sus deberes laborales para involucrarse en un compromiso ético que envuelve a una gran cantidad de interesados, contribuyendo a la solución en diversos problemas sociales.</p>
--	---

Fuente: Sánchez, 2008

De igual manera, Cardona, Giraldo y Bedoya (2009), estudiantes de la Universidad Católica Popular de Risaralda, del Programa de Administración de Empresas, llevaron a cabo un estudio relacionado con la Responsabilidad Social Empresarial en Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro –Occidente, cuyos aportes al tema de investigación se evidencian en la Tabla No.2.

Tabla 2. La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro – Occidente.

Título	La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro –Occidente.
Autores	Laura Carolina Betancur Cardona María Paulina Giraldo Giraldo Julieth Alexandra Velásquez Bedoya
Universidad	Universidad Católica Popular del Risaralda
Tipo de Trabajo	Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas
Año	2009
Alcances del Estudio	Pereira-Dosquebradas
Metodología	<p>Para este trabajo se planteó un estudio de tipo cualitativo, ya que se basó en el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños, para este caso el comportamiento de las grandes superficies del AMCO.</p> <p>El método adecuado para recolectar la información fue el análisis de las percepciones de los investigados, porque su objetivo fue profundizar en el hecho de que las empresas estén llevando a cabo programas de Responsabilidad Social y cómo entienden dicha responsabilidad. .</p> <p>El objetivo entonces buscaba producir conocimiento y sistematizar las experiencias con el propósito de observar una actuación empresarial, mediante un proceso investigativo en el cual se entrevistaron algunos</p>

	directivos y se observaron las prácticas de RSE de las grandes superficies
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> – Conocer cuál es la concepción teórica que tienen las grandes superficies del Área Metropolitana Centro-Occidente, acerca del tema de Responsabilidad Social Empresarial. – Identificar las actividades que realizan las grandes superficies del Área Metropolitana Centro-Occidente relacionadas directamente con la responsabilidad social empresarial, por medio de un trabajo de campo y realizando entrevistas a profundidad. – Establecer un comparativo entre la teoría y las prácticas llevadas a cabo por las grandes superficies del Área Metropolitana Centro-Occidente en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial
Conclusiones	<p>Se encontró que para los empresarios entrevistados, “los accionistas” no se identifican como grupos de interés (Stakeholders), son visualizados como un compromiso de carácter obligatorio y no social.</p> <p>De una u otra manera las empresas llamadas grandes superficies buscan con sus prácticas de RSE, dirigidas a los diferentes grupos de interés, que se obtenga un reconocimiento de su imagen y marca que les sirva para continuar siendo competitivos en el mercado, y recibir por parte de sus clientes una credibilidad y confianza como empresa socialmente responsable.</p> <p>Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial más comunes son: - Con los empleados, las actividades que se desarrollan son en términos generales apoyo en</p>

	<p>capacitación, formación personal y educación. - Con la comunidad, se lideran prácticas de educación para la niñez y especialmente de alimentación a las poblaciones o comunidades más vulnerables. - Con el medio ambiente, se están implementando proyectos que incentiven el cuidado de la naturaleza y del entorno que las rodea, empleando métodos de reciclaje y sistemas de recuperación y protección de recursos naturales, como el agua.</p>
Recomendaciones	<p>El valor agregado que se obtiene al aplicar prácticas de RSE, está orientado al beneficio de largo plazo para la organización que lleve a cabo proyectos sociales, es una alteración positiva en términos de utilidades porque es actualmente reconocido el hecho de que los consumidores están cambiando su mentalidad para apoyar el bienestar de la sociedad. Aunque los clientes de estas grandes superficies aún sean consumidores con visión de ahorro, está primando la cultura ambiental de apoyar las actividades que tomen con responsabilidad y respeto los procesos y actividades que realizan</p>
Aportes a la Investigación	<p>Este trabajo de grado es un gran aporte para la investigación a realizar porque permitió identificar cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial más comunes, la primera son las actividades a realizar con los empleados, como apoyo en capacitación, formación del personal y educación, la segunda es el trabajo con la comunidad, se lideran prácticas de educación para la niñez y especialmente de alimentación a las poblaciones o comunidades más vulnerables y por</p>

	<p>último el medio ambiente, cuidado de la naturaleza y del entorno que las rodea, describe los beneficios que obtienen las empresas al aplicar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial con respecto al mejoramiento de su imagen ante la sociedad, que se traduce en un mayor valor para los accionistas.</p>
--	--

Fuente: Betancur, Giraldo y Velázquez, 2009

Otro antecedente que aportó de manera importante al desarrollo de la presente investigación fue el realizado por Ortiz (2009), en el cual se hizo una documentación precisa sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX, cuyo aporte central está dado en la necesidad que tienen las Empresas de aplicar la RSE como parte de su contribución al desarrollo. En la Tabla No. 3 se sintetizan aspectos importantes de la misma.

Tabla 3. La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX

Título	La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX
Autores	Paula Catalina Ortiz Aristizabal
Universidad	Universidad Javeriana
Tipo de Trabajo	Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas
Año	2009
Metodología	La investigación es de corte cualitativo ya que se caracteriza porque sus procedimientos no son

	<p>estandarizados, la investigadora fue el instrumento que contribuyó en la recolección de datos, además es preciso aclarar que debido a la naturaleza de la investigación el contexto de la empresa HZX irá evolucionando a través del tiempo, por ello esto hace que el presente estudio sea único. Dicho estudio está sujeto a las circunstancias del escenario en particular de la empresa HZX.</p>
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> – Profundizar las teorías de RSE respecto a la intervención estratégica de las empresas en lo social – Describir el concepto y las implicaciones que tiene la Responsabilidad Social empresarial para HZX. – Identificar el mecanismo de intervención social que lleva a cabo actualmente HZX en la sociedad colombiana. – Describir si la intervención social empresarial realizada por HZX ha traído consigo beneficios a la empresa. – Analizar si la Responsabilidad Social Empresarial de HZX realmente hace parte de su estrategia competitiva
Conclusiones	<p>Es evidente que la RSE debe ser parte del ADN de la empresa, por ello es necesario que todas las compañías asuman el tema y realicen la implementación contribuyendo de forma positiva al desarrollo de Colombia.</p> <p>HZX toma muy en serio la implementación de la RSE, cuenta con todo un equipo dedicado a la organización, implementación, progreso y control del tema en la organización.</p>

	<p>El eje fundamental que constituye la implementación de la RSE son los valores, la transparencia y la gobernabilidad, ya que son catalogados como un grupo de interés mediante el cual la organización en todo su conjunto, se compromete a cumplir de manera ética con todas sus actuaciones en la empresa</p>
Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> – Continuar con el plan de RSE donde integra a todos sus grupos de interés trazado para el futuro. – Iniciar la implementación del plan de acción de mejora con respecto al grupo de interés: la comunidad. – Las organizaciones que no cuentan con un plan de RSE deben tomar iniciativa frente al tema, analizar cuáles son sus grupos de interés, qué compromisos están dispuestos a cumplir frente a estos, implementar acciones de mejora, que se puedan cumplir y asumir una responsabilidad frente a cada grupo de interés. – Las empresas deben caer en la cuenta que la RSE es un proceso dinámico de cambio que implica realizarlo primero dentro de la organización, para después realizarlo afuera
Aportes a la Investigación	<p>Debido a que la Responsabilidad Social Empresarial es un tema tan extenso, el presente trabajo ayudo a sintetizar las áreas claves a analizar, identificando que era necesario el análisis en el área de Estrategia, Responsabilidad Social y Ética, ayudando a tener una buena caracterización de su adecuada implementación.</p>

Así mismo, Hiruritay Hernández (2016) en su Monografía presentada a la Universidad del Valle, denominada: “La responsabilidad social empresarial interna de la empresa Agrocerdos SA en su granja porcicola San Antonio entre los años 2014-2015”, evidencia la interacción existente entre la RSE y la gestión de los recursos, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y la relación entre sus diferentes interlocutores. A continuación en la Tabla No 4, se sintetiza el trabajo realizado.

Tabla 4. La Responsabilidad Social Empresarial interna de la empresa Agrocerdos SA en su granja porcicola San Antonio entre los años 2014-2015

Título	La responsabilidad social empresarial interna de la empresa Agrocerdos SA en su granja porcicola San Antonio entre los años 2014-2015
Autores	Angélica María Irurita Herrera Diego Fernando Hernández Álzate.
Universidad	Universidad del Valle
Tipo de Trabajo	Monografía aplicada
Año	2016
Alcances del Estudio	Este trabajo describe la Responsabilidad Social Empresarial interna que la empresa Agrocerdos S.A en su granja Porcicola San Antonio tiene respecto a la gestión de recursos, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo y la relación al cambio en la relación con sus diferentes interlocutores durante el periodo 2017-2015.
Metodología	Este proyecto de investigación está orientado al enfoque

	<p>cualitativo, ya que pretende establecer la RSE interna en las tres variables a tratar: salud y seguridad en lugar de trabajo, adaptación al cambio y gestión de recursos, que la empresa Porcicola San Antonio, maneja con sus interlocutores. El enfoque cualitativo en esta investigación es el modelo de reconocer los diferentes efectos que las empresas Porcicola San Antonio produce en sus trabajadores directos, indirecto y comunidad en general</p> <p>Esta monografía de investigación está orientada de manera descriptiva, pues se pretende realizar un análisis comparativo, con los Stakeholders internos de la empresa Agrocercos S.A señalando los principales factores de RSE internas en las tres variables a tratar: salud, seguridad en el lugar de trabajo, adaptación al cambio y gestión recursos establecidas en ellas.</p>
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> – Identificar las principales sobre RSE en la literatura nacional e internacional. – Documentar las normas que rige la RSE a nivel nacional e internacional. – Describir las estrategias que crea la empresa porcicola San Antonio, Agrocercos S.A. En cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial interna (RSEI) en sus variables de: gestión de recursos, salud y seguridad en el lugar de trabajo y adaptación al cambio durante el periodo 2014-2015 con respecto a la teoría planteada en el libro verde de la comisión europea.
Conclusiones	<p>Tras un extenso análisis se pudo evidenciar que los propietarios y administradores de la Granja PorcicolaSan</p>

	<p>Antonio no cuentan con un conocimiento amplio encuaneto a RSE, pero aun así, la empresa aplica una RSE importante en la gestión de recursos, la salud y seguridad en el lugar de trabajo y la adaptación al cambio dentro de los parámetros existentes.</p> <p>La empresa demuestra un compromiso muy importante con todos los Stakeholders, se manifiesta un clima laboral tranquilo de familiaridad, con responsabilidad y respeto por el trabajo que se desempeñe y con sus compañeros llevando a tener un trabajo en equipo significativo el cual es el apoyo fundamental para que todo el engranaje del ente funcione casi a la perfección</p>
Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> – Realizar un reporte periódico y público, en la cual la empresa demuestre sus buenas prácticas en responsabilidad social empresarial, para que la comunidad y demás personas tengan la posibilidad y conozcan el compromiso del ente por mejor cada día más su RSE en beneficio de todos. – Seguir teniendo en cuenta como lo vienen haciendo a todos los agentes internos y externos que intervienen en la empresa, ya que es muy importante para cada uno de ellos ser considerado parte esencial para la marcha del ente
Aportes a la Investigación	<p>El presente trabajo de grado ayudo a enfocar como realizar un diagnóstico empresarial para saber si la empresa cumple con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en cuanto gestión de recursos, salud, seguridad en el trabajo y adaptación al cambio, se tomó una guía que permitió tener claridad en cuales debían ser</p>

	las fuentes de información primaria y secundaria que permitieran el desarrollo de la investigación. .
--	---

Fuente: Hirurita y Hernández, 2016

Como último antecedente, se tuvo en cuenta el aporte realizado por Calderón y Martínez (2016), en su Monografía titulada “Delimitación Teórica de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial –RSE en Ecopetrol S.A. Periodo 2010 – 2015”, la cual se realizó a partir de una revisión documental y de archivos sobre las acciones implementadas por la Empresa sobre la responsabilidad social empresarial, a la luz de las Teorías.

Tabla 5. Delimitación Teórica de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial –RSE en Ecopetrol S.A. Periodo 2010 – 2015

Título	Delimitación Teórica de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial –RSE en Ecopetrol S.A. Periodo 2010 – 2015
Autores	Katherine Natalia Calderón Díaz Valentina Martínez Giraldo
Universidad	Universidad del Valle sede Caicedonia
Tipo de trabajo	Monografía aplicada
Año	2016
Alcances del estudio	Se pretende alcanzar una determinación teórica en la Empresa Ecopetrol S.A que permita identificar la corriente teórica bajo la cual opera el sistema de RSE de la empresa

<p>Metodología</p>	<p>El presente proyecto pretende realizar las teorías de RSE que se ubican en las políticas de Ecopetrol S.A. para este análisis se basaron en las siguientes teorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Teoría de los grupos de interés. – Teoría de la legitimación – Teoría de la política económica – Teoría institucional <p>El tipo de investigación realizado fue un estudio caso investigativo, se realizó un análisis de los programas sociales implementados por Ecopetrol S.A. teniendo en cuenta las variables de educación y salud.</p> <p>El enfoque de la investigación fue de tipo hermenéutico, es decir que en base a la revisión de documentos y archivos se hizo una interpretación de las acciones tomadas por las Ecopetrol S.A. Para aportar al desarrollo de la responsabilidad social empresarial</p>
<p>Objetivos Específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Describir la evolución del concepto de responsabilidad social empresarial y las teorías que lo sustentan. – Reconocer la normativa que regula la práctica de responsabilidad social empresarial en las organizaciones. – Diseñar una matriz sobre los informes de RSE emitidos por Ecopetrol S.A durante el periodo 2010-2015
<p>Conclusiones</p>	<p>Para que una organización ejerza la responsabilidad social empresarial de manera correcta, existe un grupo de teorías que guían a las organizaciones en el proceso de establecer una correcta gestión de las relaciones con la comunidad, reforzando así también su política responsable.</p>

	<p>En la presente monografía se pudo evidenciar la existencia de varias herramientas y mecanismos para la gestión de la RSE, estas herramientas poseen diversas genialidades y objetivos, pero en general todas buscan servir de guía para un óptimo desarrollo de la actividad socio-responsable.</p>
Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> – Crear y mantener instancias de participación ciudadana, conforme a la legislación vigente, asegurando que el proceso sea libre, previo e informado. – Establecer mecanismos formales y continuos de dialogo social
Aportes a la Investigación	<p>Este trabajo sirvió de guía orientadora, ya su enfoque es parecido al trabajo realizado, se pudo observar que grandes empresas como Ecopetrol van muy de la mano el desarrollo sustentable, el respeto por el medio ambiente y los grupos de interés, también fue de mucho aporte conocer las teorías en que se basaron para el desarrollo del análisis y conocer cómo una a una iban analizando, teniendo en cuenta si las políticas de RSE de la empresa cumplían con las teorías ya antes mencionadas</p>

Fuente: Calderón y Martínez, 2016

Los anteriores antecedentes dan cuenta de la importancia de la implementación de la RSE en las Empresas, en el ámbito del fortalecimiento institucional, al igual que el aporte al desarrollo social y ambiental de la nación, como una forma de retribución al impacto que en muchas oportunidades estas empresas ocasionan por su actividad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que muchas empresas consideran que sus grupos de interés son un compromiso obligatorio y social, sin embargo, existen aquellas que buscan un reconocimiento de su imagen para ser competitivos y que sus clientes crean y confíen en ellos.

Se busca así que se lleven a cabo prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, al interior de la organización, con la comunidad, acciones emprendidas con poblaciones vulnerables, sensibilización hacia la protección del medio ambiente, lo cual traerá beneficio a estas empresas, así como también a la sociedad, propiciando el fortalecimiento de valores, una cultura diferente y un aporte sustancial al desarrollo del país, por parte de toda la organización en su conjunto y su compromiso ético en todas sus actuaciones.

Es así como todo ello se logra, cuando se establece una relación duradera con los grupos de interés, se fortalece un clima laboral, se manifiesta un respeto por todo aquello que se lleve a cabo y se trabaja en equipo. De igual manera, tomando de la mano las teorías de Responsabilidad Social Empresarial para ejercerla de manera correcta para un excelente desarrollo de esta actividad.

2. Problema De Investigación

2.1 Planteamiento Del Problema.

Día a día las empresas en el mundo buscan la forma de contribuir a mejorar la condición social, económica y ambiental del país del cual forman parte, sin embargo esta cultura aún no ha sido acogida por todas, ya que muchas de ellas son indiferentes a los impactos que pueden ocasionar y a las desigualdades y problemas que aquejan a la población. Es así como la Responsabilidad Social Empresarial, incursiona en las organizaciones para promover el trabajo solidario, en equipo, contribuyendo a la solución de problemas sociales y ambientales y logrando una posición sólida, producto de su trabajo en la sociedad.

Son infinitos los problemas que se manifiestan hoy en el mundo, tales como el hambre, la contaminación acelerada del planeta, la guerra, problemas de salud, del agro, y del agua potable, entre otros, que traen consigo pobreza extrema y otro sinnúmero de situaciones que se afrontan producto de la intervención del hombre en los ecosistemas y de la industria contaminante. Adicional a ello, surgen aquellos problemas que aquejan a la sociedad, como la violencia, el desempleo, la corrupción, la pérdida de valores que fungen de manera vertiginosa en el comportamiento de los seres humanos, lo cual evidencia una crisis en el planeta, impactando la vida de las familias y de la sociedad en general.

La globalización de la economía y la incidencia de los grandes cambios tecnológicos, ambientales y sociales han ocasionado una serie de problemas relacionados con la contaminación ambiental y el cambio climático.

Ante este panorama, las organizaciones y grandes empresas han tomado conciencia sobre el impacto que ello ha ocasionado y se han involucrado a través de la implementación de medidas que contribuyan a disminuir la problemática, a mejorar la calidad de vida de la población y a

satisfacer sus necesidades a través de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, que sin lugar a dudas, deben incluir medidas que promuevan el progreso de las personas, no solamente a través de medidas económicas, sino de políticas y estrategias que sean amigables con el medio ambiente y que vayan de la mano con el desarrollo sostenible.

La Responsabilidad Social Empresarial hoy, toma mayor importancia en las organizaciones, como una forma en que las empresas pueden generar mayor bienestar hacia el individuo y el entorno, quienes resultan ser las víctimas directas de los efectos en los procesos de producción y el crecimiento de las organizaciones.

Lo anterior, como una respuesta de altos beneficios a la sociedad, en cuanto a condiciones dignas para comunidades, velar por el mejoramiento y buena imagen de la empresa, el reclutamiento y la motivación de talentos con grandes potencialidades, considerando esto una posibilidad de que las empresas apoyen a sus grupos de interés y acompañen al Estado en su intervención social, ya que éste no cuenta con la capacidad para hacerlo todo.

En el desarrollo de La Responsabilidad Social Empresarial se han planteado diferentes teorías, en su mayoría desconocida por las organizaciones, su estudio contribuye a la toma de decisiones para la construcción de un modelo de RSE mas eficiente, además facilitan el entendimiento de los procesos organizacionales con su entorno, permitiendo la elección de los posibles caminos a seguir respecto al tema.

Identificar su aplicación en un modelo reconocido de RSE permite distinguir la fuente de las diversas ideas o posturas y su funcionamiento, lo cual facilita la comprensión o la implementación de estrategias ante el patrón de comportamientos de la otra parte.

La presente investigación, además de realizar un análisis comparativo entre lo establecido por el modelo de RSE de EPM en suslineamiento con seis teorías relacionadas al tema, identifica la

aplicabilidad de estas teorías en las acciones que han implementado, reconociendo la importancia del componente teórico para que otras empresas implementen modelos de RSE que generen valor y aborden una problemática social.

2.2 Formulación Del Problema.

¿Cómo identificar el cumplimiento de las teorías enfocadas a los Stakeholders en el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) a través de caso particular de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ?

2.3 Sistematización Del Problema

- ¿Cuáles son las principales teorías existentes que rigen la responsabilidad social empresarial?
- ¿Cómo están estructuradas las estrategias y políticas de responsabilidad social empresarial empleadas por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en los procesos de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ?
- ¿Cómo están vinculados los procesos de responsabilidad social empresarial de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ y los referentes abordados en el marco teórico?
- ¿Cuáles de las principales teorías RSE se identifican en los procesos de las Empresas públicas del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ?

2.4 Delimitación Del Problema

2.4.1 Del Alcance.

El presente trabajo tuvo como finalidad realizar un análisis sobre el cumplimiento y aplicación de las principales teorías de responsabilidad social empresarial, bajo el enfoque de los

Stakeholders, por parte de las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) específicamente en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

2.4.2 Del Tiempo.

Para la realización de este estudio se tuvieron en cuenta los informes de sostenibilidad realizados por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en su filial, Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ, los cuales se comenzaron a emitir anualmente a partir de 2013, incluyendo como último informe el realizado en el año 2016. De igual manera, es de aclarar que el tratamiento de la información recolectada y su posterior análisis se realizó durante el período comprendido entre agosto 2016 y junio 2017.

2.4.3 Del Espacio.

Este proyecto fue desarrollado en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ, con sede principal en la Carrera 13 No. 14-17, de la ciudad de Armenia, en el Departamento del Quindío, Colombia, filial que depende de las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM), cuya sede principal se encuentra en el Edificio EPM, ubicado en la carrera 58 42-125, de la ciudad de Medellín, Antioquia, Colombia.

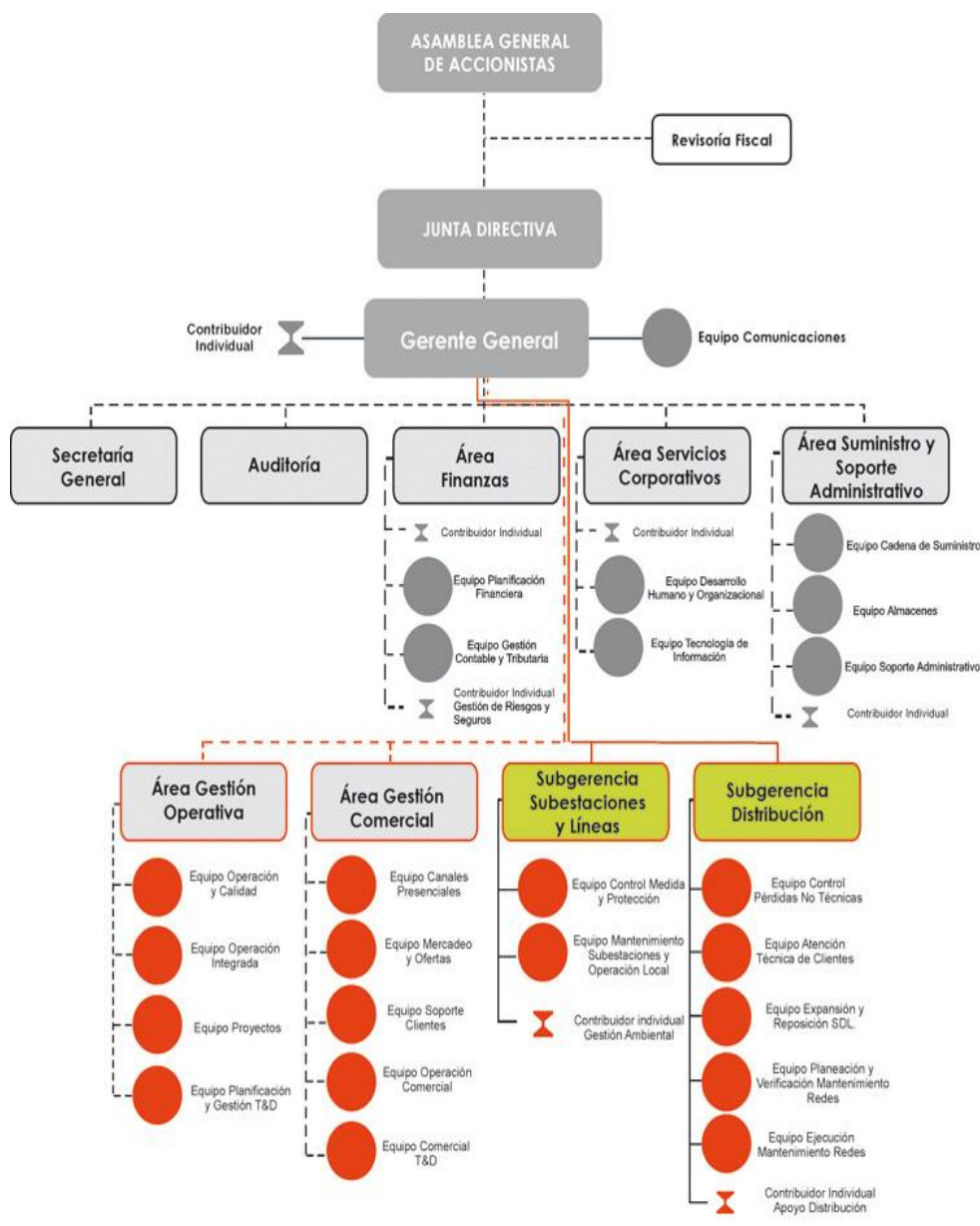
La Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP es parte del Grupo EPM, en su composición accionaria, en donde las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. ostentan el 92.86% de la propiedad de forma indirecta, a través de su filial EPM Inversiones de 73.60% y de forma directa su casa matriz del 19.26%. El restante 7.14% se encuentra en poder de la Federación Nacional de Cafeteros y accionistas de la región, conformados por las Empresas Públicas de Armenia y el municipio de Armenia.

EPM en la búsqueda de brindar sostenibilidad y crecimiento a la organización, fundamentó su proyecto ADN orientado a:

Definir e implementar acciones en las componentes de organización, gobierno, procesos, cambio y cultura que habiliten el funcionamiento del Grupo Empresarial EPM bajo los modelos "involucrado operativamente", a nivel nacional, y "arquitecto estratégico" a nivel internacional. (EPM, 2015).

Bajo esta premisa, la Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP, se encuentra estructurada de forma alineada con los propósitos de la casa Matriz a la cual pertenece, a través de este proyecto, por medio del cual se pretende que las filiales compartan cierta similitud en sus estructuras organizacionales, conservando la esencia del quehacer de cada compañía, teniendo como uno de los ingredientes principales para la organización la innovación.

Figura1 Estructura Organizacional EDEQ S.A. ESP



Fuente: informe de Sostenibilidad Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. 2013

Es importante destacar que, los temas económicos, ambientales y sociales entre los grupos de interés y la alta dirección, se gestionan a través de las áreas o trabajadores con competencia para cada asunto. Una vez se atiende la consulta del grupo de interés o se efectúa la gestión, se rinde

un informe ante el equipo directivo. En cuanto a los informes de sostenibilidad, estos son emitidos por el área de Planificación y Gestión T&D EDEQ S.A. ESP.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General.

Identificar el cumplimiento de las teorías enfocadas a los Stakeholders en el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) a través del caso particular de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar las principales teorías existentes que rigen la Responsabilidad Social Empresarial.
- Describir las estrategias y políticas de Responsabilidad Social Empresarial empleadas por las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en los procesos de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.
- Realizar un contraste entre los procesos de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ y los referentes abordados en el marco teórico.
- Reconocer las teorías que guían los procesos de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

4. Justificación

La Responsabilidad Social Empresarial se ha aplicado con frecuencia en el sector empresarial e industrial; las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) dentro de su marco de actuación, tiene como propósito lograr contribuir al desarrollo humano sostenible, generar valor social, económico y ambiental, acogiendo iniciativas locales, nacionales y mundiales, en todas sus actividades, como uno de sus objetivos estratégicos. Por ello, es posible relacionar e identificar las prioridades y necesidades con las que cuenta cada región o el país y la forma en que las Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) desarrollan sus políticas de RSE.

Además se considera importante en este análisis investigativo, establecer correctamente el cumplimiento que tienen las prácticas de responsabilidad empresarial en Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en el marco de las principales teorías sobre el tema.

Medina, Ramírez y Hernández (2011) en su documento “Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)” aseguran que:

Existe un grupo de bases doctrinales (Teorías) importantes para la (RSE), en las cuales se sustentan las actuaciones que en la triple cuenta de resultados las compañías socialmente responsables llevan a cabo, evidenciando en los informes que periódicamente emiten su compromiso por mantener en armonía sus objetivos sociales, medioambientales y económicos. (p.1.)

De ahí la importancia de articular las bases teóricas con las prácticas que llevan a cabo en la EDEQ, a través del modelo de Responsabilidad Social Empresarial implementado por EPM, con el fin de identificar aquellos vacíos, aciertos o falencias en los lineamientos teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial, para de esta manera evitar situaciones que conduzcan a un

desarrollo insostenible no solo en lo económico sino también en la relación con los grupos de interés de cada una de las regiones donde tiene injerencia EPM.

Con el presente estudio se beneficia EPM, ya que con un análisis vigente del tema de Responsabilidad Social Empresarial y su aplicación teórica a la práctica, es posible reorientar las acciones, tomar decisiones y dirigir su quehacer a fortalecer el factor humano, a lograr la interacción y posición de la empresa en su entorno social, mitigar los impactos que se generan en el medio ambiente, así como también, hacer efectivas sus políticas de RSE.

De igual manera, este estudio es un aporte a la Universidad del Valle, ya que permite a partir de una interesante experiencia articular los conocimientos adquiridos vinculándolos a la práctica real, todo ello sustentado bajo el quehacer investigativo del claustro universitario, por cuanto ha considerado al ser humano como un agente transformador de realidades y por ende la responsabilidad social empresarial, como un compromiso importante ante la comunidad.

Específicamente, la investigación es pertinente para el programa de Contaduría Pública, ya que su propósito formativo, además de brindar un amplio espectro de conocimientos y saberes, es la formación de personas con gran sentido de responsabilidad social empresarial, cuyas prácticas irán más allá de su vida personal, para insertarse en las organizaciones con gran sentido humanista, buscando de alguna manera contribuir con el mejoramiento del medio ambiente y brindando apoyo social a la comunidad dentro de la cual está inserto.

El llevar a cabo este tipo de trabajos, es un aporte para la profesión, ya que se habilita en sus autores, la responsabilidad de asumir retos, que generan una gran experiencia, una postura ética en el manejo de los recursos y de las intervenciones que se hagan al interior de una determinada comunidad, así como también, permite asumir una posición crítica frente a las acciones

administrativas que den cuenta del manejo de recursos, cumpliendo así una función al interior de una sociedad.

4.1 Justificación Teórica.

En acápite del desarrollo de este trabajo se pretende mediante el análisis de las teorías de Responsabilidad Social Empresarial identificar los vacíos existentes que sean hallados en las Empresas Públicas de Medellín (EPM) a través de un análisis de su filial, la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ, en cuanto al tema de que trata este proyecto y en esta área específica del conocimiento.

4.2 Justificación Práctica.

De la misma manera, se busca dar respuesta concretamente al objetivo general que busca demostrar si las Empresas Públicas de Medellín (EPM) en su modelo de RSE cumplen con las teorías de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), mediante un análisis de las mismas, su aplicabilidad genere información que podrá ser utilizada para tomar medidas tendientes a mejorar esta estrategia en la empresa caso, al igual que en empresas de diferentes sectores económicos que deseen implementar modelos de RSE eficientes.

4.3 Justificación Metodológica.

La pertinencia metodológica del presente trabajo consiste en un planteamiento descriptivo explicativo, ya que parte de la especificidad de grupos y procesos que se analizan, a través de información para dar respuesta al objetivo propuesto relacionado con el cumplimiento de las teorías enfocadas a los Stakeholders en el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que lleva a cabo la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ

La investigación parte del análisis interpretativo de las Teorías de Responsabilidad Social Empresarial dirigidas a los Stakeholders, posteriormente se describe el comportamiento de

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) a través de sus políticas y estrategias referentes al tema, aplicadas en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ, es decir entender el fenómeno de manera más estructurada.

Es así como se analiza de manera exhaustiva y detalla los informes de sostenibilidad, informes de responsabilidad social emitidos por Empresas Públicas de Medellín E.S.P en su filial, la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ en el periodo 2013-2016.

5. Marco referencial

5.1 Marco Teórico.

El presente marco teórico pretende hacer una aproximación con respecto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial, relacionando conceptos y aspectos concernientes al mismo, como por ejemplo los Stakeholders, la teoría de la legitimación, la política económica, la institucional, del desarrollo sustentable y la dependencia de recursos.

En el diario acontecer, las Empresas deben asumir un compromiso responsable ante la sociedad, con el propósito de brindar una solución a sus necesidades, como valor agregado a la forma de contribuir de manera eficaz al desarrollo y propósitos para lo cual fue creada.

Historia De La Responsabilidad Social.

La RSE es un aspecto en las organizaciones que se ha ido transformando, que ha surgido ante la consideración de que las empresas al hacer uso de los recursos de la sociedad, deben revertirle beneficios. En el siglo XIX se creó un paternalismo por parte de los empresarios, buscando garantizar la dignidad de los trabajadores; de igual manera, hacia los años 60 y 70 se propusieron iniciativas para conservar el medio ambiente y resolver problemas sociales; en el Siglo XX lo anterior, condujo a que se adoptase de una manera más precisa la responsabilidad social, adicionando aspectos de interés como lo planteado por Bowen(1953)quien utilizó el término Responsabilidad Social, relacionándolo con el hombre de negocios y creando la necesidad de establecer políticas para la toma de decisiones (p.15).

Es así como el concepto de Responsabilidad fue involucrado en aquellas empresas en donde había alguna utilidad social, Jhonson(1971) propuso que las empresas debían ser socialmente responsables orientando sus acciones a los intereses de los diferentes grupos y a la sociedad en su conjunto. (Citado por Ojeda, 2014, p. 31.)

Ya en el siglo XXI, Frederick (2006) planteó su propuesta en torno a la responsabilidad social, considerando que esta implicaba una posición pública en donde los recursos humanos podían ser utilizados para fines sociales ampliando su campo de acción, prefiriendo ello a intereses particulares de la organización.(Citado por Ojeda, 2014, p. 32.)

Ahora bien, Rodríguez (2013) planteó que era necesario que “las empresas se hicieran cargo de su cadena de valor, de los impactos negativos y positivos de su quehacer como organización, de los productos y servicios que ofrecen, de la calidad de vida de los trabajadores”. (Párr. 6.)

Sin embargo, para otros autores, la Responsabilidad Social Empresarial fue considerada como una restricción al comportamiento de las empresas, delimitando las actividades de las organizaciones y bloqueando aquellas que, aunque fuesen rentables para la organización, perjudicaban a la sociedad, dando como prioridad el bien común sobre el individual.

Así se puede evidenciar cómo las empresas han ido incorporando el concepto de RSE a sus actuaciones, brindando ayudas y recursos a las comunidades necesitadas, tales como los barrios de escasos recursos, personas analfabetas, víctimas de violencia o de desastres, entre otras.

De la misma manera, la norma ISO 26000 (2010) presentó una Guía de Responsabilidad Social, con el propósito de orientar a las organizaciones públicas y privadas, para que apliquen estándares de buenas prácticas en responsabilidad social a nivel mundial y llevar a cabo acciones efectivas. (p.3.)

Teoría De Los Grupos De Interés (Stakeholders)

La teoría de los grupos de interés, estudia la gestión empresarial no desde el ámbito meramente socioeconómico o político, sino que interviene una dimensión ética que guía un modelo de empresa, establece que la razón de ser de las empresas es cumplir con el interés de todos sus agentes sociales, según González (2001) existe una relación de doble dirección, “la

empresa depende de los Stakeholders y satisfacción o respeto de los intereses, derechos o propiedades de los mismos está en juego en la actividad empresarial” (Citado por Vaca, Moreno y Riquel, 2007, p. 3133.)

“Para Campo y Romano (2011), la Teoría de los grupos de interés (Stakeholders), considera que la responsabilidad de la empresa no es simplemente la búsqueda de valor o maximización del beneficio para el accionista, sino que se trasmite hacia los que participan en ella, es decir, hacia sus grupos de interés o Stakeholders. ...Son diversos los enfoques sobre la Teoría de los Stakeholders, los más difundidos son el instrumental y el normativo”. (p. 7)

En el enfoque instrumental la satisfacción de las exigencias de los grupos de interés está justificada estratégicamente, para incrementar el rendimiento económico corporativo, este enfoque sostiene que las empresas al mantener relaciones sólidas con sus Stakeholders, dándoles acceso a cierta información y beneficios, tendrá como consecuencia algún beneficio.

El enfoque normativo está determinado en una concepción de ética empresarial, en el cual, la Responsabilidad Social Empresarial tiene una dirección en lo “social”, bajo este enfoque las organizaciones comprende el impacto que generan en términos de bienestar o riesgo a sus grupos de interés, intentan mitigar el daño causado para legitimar sus actuaciones.

El planteamiento que presenta la teoría de los grupos de interés permitió un mayor entendimiento sobre la necesidad de conocer los Stakeholders a los cuales estaban dirigidas las actividades de EDEQ SA ESP y si su relación con estos se encuentra en un ámbito normativo o regulatorio, al igual que como las actividades y decisiones afectan los grupos de interés de la organización.

Teoría de la Legitimación.

Esta teoría reconoce la existencia de un “contrato” entre las comunidades y las organizaciones, de manera tal que la comunidad necesita de las actividades que realizan las empresas, estas en contraprestación reciben el consentimiento de la comunidad.

Este “contrato” tiene un carácter dinámico y cumple los intereses de ambas partes, se termina en el momento que alguna de las partes no cumpla los intereses de la otra. La legitimación del “contrato” nace cuando los comportamientos empresariales son éticos, es decir, cuando están acordes con las normas de la comunidad y la fortalecen. Ello lleva a la empresa a actuar buscando la aprobación de la comunidad, justificando su existencia, exponiendo que las actividades que realizan son necesarias y benefician a la misma. A este rol se suma la capacidad de influir que adquieren las Empresas si se adaptan a las normas y valores sociales, pilar que constituye la teoría de la legitimidad.

Campo y Romano (2011) establecen que “La Teoría de la Legitimidad se centra en el tipo de información exteriorizada y en el mensaje que el ente pretende transmitir” (p. 11).

Bajo esta teoría, las empresas investigan si la actitud social y medioambiental que desarrollan logra cumplir con las expectativas de la sociedad a cerca de ellas, de no hacerlo así, las empresas pueden incurrir una serie de problemas (sociales o legales), que van desde la pérdida de confianza y credibilidad hasta el pago de multas o sanciones, como mecanismo para evitar estas problemáticas y lograr la legitimación de la comunidad; así mismo, estas deben emitir los resultados de su gestión de forma pública y los informes de responsabilidad social empresarial se convierten así en esenciales para refrendar su actuación más allá de la creación de riqueza.

La teoría de la legitimación permitió entender qué tipo de contrato está establecido entre la Empresa de Energía del Quindío EDEQ SA ESPy sus grupos de interés y como logra desarrollar sus actividades con la aceptación del entorno, en este caso el departamento del Quindío.

Teoría De La Política Económica.

La teoría de la política económica da una visión más amplia de las estrategias que deben desarrollarse para elevar el bienestar social.

De acuerdo con Tinbergen, (1952) los encargados de diseñar y conducir la economía deben considerar tres aspectos:

- Determinar el interés general de la sociedad
- Seleccionar las políticas (cuantitativas o cualitativas) que conlleven a lograr el aspecto anterior
- Seleccionar la teoría que permita identificar las preferencias de los agentes y estas sean consideradas para crear una política óptima. (Galán, 2015, p. 9.)

En este sentido, Galán (2015) expresa que “La Teoría de Política Económica está encaminada hacia la maximización de un conjunto de acciones que representan las preferencias de los agentes económicos y el gobierno debe conducirlas al mejor bienestar social posible, en el primer aspecto, la autoridad debe diseñar política económica a partir del interés que en general se presenta en la sociedad, el segundo aspecto se refiere a los instrumentos (variables) que serán utilizados para satisfacer las preferencias de las sociedad, una vez definida las variables la autoridad selecciona los objetivos de la política, los cuales operan como indicadores entre lo logrado y la variable meta”. (p. 84-85.)

Según Medina, et. al. (2011), esta teoría concibe a las corporaciones desde un horizonte más amplio al cual pertenecen, son influenciadas por un gran sistema social, económico y político de gran complejidad, la economía política facilita que las relaciones de la compañía con la sociedad sean más estrechas, ya que se contempla las relaciones de producción con las partes afectadas del intercambio productivo. Al igual que en la teoría de la legitimación las empresas son conscientes que deben acatar ciertas normas pero no de forma voluntaria y propositivas, sino para cumplir con disposiciones imperativas impuestas por el estado.

En conclusión esta teoría se relaciona al presente trabajo con la prioridad de entender la normatividad que debía cumplir la Empresa de Energía del Quindío EDEQ SA ESP para la prestación del servicio de energía eléctrica y como se vinculaba con el reconocimiento que obtenía la empresa del entorno por su cumplimiento.

Teoría Institucional.

Scott (2004) plantea que “La premisa básica de la Teoría Institucional se fundamenta en que las instituciones pueden ocasionar en las empresas la adopción de estrategias similares en respuesta a las presiones reguladoras, normativas y cognitivas derivadas de las instituciones, las organizaciones aplican comportamientos institucionales como mecanismo para aumentar su legitimidad, ya que los procedimientos institucionalizados otorga mayor credibilidad en el entorno externo”. (Citado por Sánchez, 2014, p. 108.)

Por otra parte, Min-Dong (2011) establece que “a un nivel macro, las instituciones proporcionan el significado para una acción social ya que tienen una influencia significativa sobre los trabajos y las decisiones que toma la organización” (p. 281.) lo que limita su actuación al mismo tiempo que las regula.

La Teoría Institucional presta gran importancia al contexto institucional en el cual se encuentran las organizaciones. Según Scott(1995) esta Teoría tiene como base tres pilares: “*el regulativo, basado en normas, controles y sanciones, el normativo, en reglas y valores y el cognoscitivo, basado en comportamientos*”. (p. 32.)

En el pilar regulador las empresas legítimas actúan bajo requisitos legales, abandonando esta posición aquellas corporaciones que son sancionadas. El pilar institucional normativo interpreta que la legitimidad de las organizaciones se logra por medio de la obligación moral, más allá de los requisitos legales. Este pilar se basa en la apropiación de normas y valores mediante la acreditación de su comportamiento. A través del pilar cognitivo, la organización adopta un comportamiento tomando como referencia las tendencias o reglas generalizadas, actúan conforme a lo que es aceptado en su entorno.

Para el presente trabajo la Teoría Institucional permitió entender cómo se relacionaba la Empresa de Energía del Quindío SA ESP con organizaciones, entidades sin ánimo de lucro, tales como la Universidad del Quindío, La Federación Nacional de Cafeteros, que actividades y proyectos realizaban en conjunto y los fines que perseguían, al igual que el impacto generado en el entorno y como beneficiaban los grupos de interés.

Teoría Del Desarrollo Sostenible.

Esta teoría aparece por primera vez de forma oficial en el Informe Brundtland de la Comisión del medio ambiente y desarrollo (1987), como respuesta a la incompatibilidad que se presentaba entre el sistema económico tradicional y el equilibrio ecológico (Artaraz, 2002, p. 1.), en este documento se señala con claridad que la sociedad debe modificar sus prácticas de vida, si no se quiere que la crisis social y la degradación de la naturaleza se extienda de forma irreversible. La

teoría del desarrollo sustentable se basa en crear un desarrollo social, salvaguardando los recursos naturales y los ecosistemas para próximas generaciones.

Así mismo, Ramírez, Sánchez y García (2004) consideran que la teoría del desarrollo sustentable, busca:

“La formulación, concertación y gestión de un tipo de políticas públicas, así como con el potenciamiento de los actores sociales colectivos, de tal suerte que las decisiones concertadas y planificadas, que guíen las actuales y futuras inversiones públicas y privadas, tomen en cuenta los criterios de balance y resguardo de la capacidad reproductiva y regenerativa de los distintos tipos de capital: el humano, el natural, la infraestructura física, el económico financiero y el institucional”. (p. 59)

En relación al presente trabajo, la Teoría del Desarrollo Sustentable contribuyo a la evaluación del impacto generado por las actividades de EDEQ SA ESP en el entorno establecido, que políticas contribuían a su cumplimiento y como la empresa trabajaba para mitigar el daño ambiental al mismo tiempo que generaba valor a la comunidad con el desarrollo de sus proyectos de impacto social.

Teoría De Dependencia De Recursos

Para Zalazar (2011), “la Teoría de Dependencia de Recursos contempla la hipótesis de que no existe ninguna organización capaz de generar todos los recursos necesarios para realizar sus actividades, lo que conlleva a depender del ambiente para obtenerlos, este modelo cuestiona los supuestos de adaptación automática al entorno. ...Desde esta perspectiva, las organizaciones buscan relacionarse activamente con el entorno y de este manera buscar un beneficio propio”. (p.1)

En tanto que para Medina, Ramírez y Hernández (2011), esta teoría busca maximizar el poder de las organizaciones por medio del intercambio de recursos, para lograr este objetivo, las corporaciones propician las relaciones con los distintos grupos de la sociedad, dentro de esta perspectiva, intentan posicionar su organización para asegurar los recursos externos necesarios para llevar a cabo sus fines, buscando influenciar su entorno.

Se trata además de que los recursos no sean utilidades producto de rendimientos financieros, sino que sean un aporte a la gestión social, a partir de una interrelación con los grupos de interés (Stakeholders), logrando con ello ser competitiva aprovechando su participación, lo que le permitirá lograr objetivos exitosos en la organización.

La Teoría De la Dependencia de Recursos permitió una descripción de la cadena de suministro de EDEQ SA ESP para la prestación del servicio de energía, los logros alcanzados al trabajar por metas en conjunto, como la protección de derechos humanos y la erradicación del trabajo forzoso, al mismo tiempo que mantenían vínculos económicos a largo plazo.

Además de las seis teorías ya relacionadas, se reflejan las teorías administrativas y económicas que sirven como fundamento multidimensional para sustentar el presente trabajo. Estas teorías son coherentes con la emisión de información y el concepto de rendición de cuentas.

Con el fin de llevar a cabo de manera efectiva la articulación de las Teorías bajo el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial se busca que estas sustenten la razón de ser de la organización, fundamentadas en que su naturaleza debe ser del orden social. De igual manera que sustente aquello que se reconoce a la sociedad a la cual sirve, no solo desde el punto de vista económico sino también bajo el enfoque de desarrollo social y humano.

Teoría De Agencia

La teoría de agencia como lo plantean Jensen y Meckling (2000), es la necesidad de entender a fondo las fuerzas que impulsan a las organizaciones a realizar sus actividades de forma eficiente al mismo tiempo que crean valor. Conocer esas fuerzas permite mejores prácticas en la organización. Para identificarlas se deben conocer variables, tales como: costos de agencia, sistemas de control interno, conflictos de intereses, capital estructural, equidad interna, equidad externa e importancia de los análisis de la seguridad. Desde un enfoque sistémico la organización interactúa con diferentes grupos de interés (Stakeholders) lo que implica que debe generar mecanismos que le permitan controlar el riesgo, mediante normas y restricciones para que los agentes (director y gerente) estén alineados en pro de una mayor eficiencia en la decisión tomada. (Citado por Mackenzie, Buitrago, Giraldo y Parra, 2014).

Con respecto al estudio, las Empresas Públicas de Medellín EPM E.S.P. (principal), deben entonces velar por ejercer control sobre las fuerzas que afectan y las decisiones que se toman en su filial Empresa de Energía del Quindío SA E.S.P. (agente), situación que implica tener un entendimiento de la relación entre las empresas mencionadas (principal y agente) y así como también, el control que ejerce Empresas Públicas de Medellín EPM E.S.P para lograr vincular las estrategias de esta filial de forma eficiente.

Teoría Contable.

La teoría contable se relaciona desde la perspectiva social, D'Onofrio (2006) afirma “*la existencia de un mundo social con un gran número de usuarios de la información contable generada por las entidades económicas, dicha información debe tener un carácter social*” (p. 31.) es decir, no va dirigida exclusivamente a un accionista, sino que también a otros grupos de

interés, *“empleados, clientes, comunidad en general, administraciones y organismos públicos”*.
(p. 31.)

El objetivo de emitir información de tipo social es para establecer la naturaleza moral de la empresa y de esta manera satisfacer el contrato social de la misma, al igual que para legitimar y justificar las actividades de estas entidades ante sus grupos de interés.

Teoría Del Control.

Esta Teoría parte de tres aspectos fundamentales: el primero tiene que ver con concebir las organizaciones como un conjunto de contratos; un segundo punto, con la contabilidad como medio que da curso a la estructuración y evaluación de los acuerdos que constituyen la organización. Y un tercer aparte, relacionado con el control que se debe ejercer al interior de las organizaciones como equilibrio de los intereses de los participantes. (Sunder, s.f.) (Citado por Gómez, 2005, p. 2.)

Con respecto a esta Teoría, EPM concibe sus organizaciones a través de contratos, su contabilidad da fe de la forma como se estructura la organización. Así mismo, a través de sus diferentes dependencias se llevan a cabo sistemas de control que permitan evidenciar un manejo de la organización y de sus filiales de acuerdo con movimientos éticos y transparentes que muestran los resultados de su gestión.

5.2 Marco Histórico

Historia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

A medida que los países van creciendo y con el efecto de la globalización, la población mundial comienza a exigir una respuesta efectiva con respecto a los daños causados al ecosistema por la industrialización. Es así como, durante la década de los 50 y a comienzos de

los 60, surge en Estados Unidos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales, como el apartheid.

Despierta el interés en los ciudadanos que comienzan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables. La sociedad comienza a darse cuenta del impacto de las empresas u organizaciones en su entorno y piden una mayor revisión de este efecto. Así, nace la responsabilidad social empresarial como una tendencia que no debe ser interpretada como una moda pasajera o un capricho. (Rojas y Olaya, 2013, p 2).

Hacia el año 1970 ocurre un hecho trascendental, se presenta un fenómeno mundial que afecta directamente a los ciudadanos, los escándalos de corrupción en algunas multinacionales, es en este momento que el mundo comienza a cuestionar los modelos de hacer empresa; al respecto Drucker (1994) en su obra la Sociedad Poscapitalista, retoma del modelo propuesto por Friedman, según el cual “el objetivo de las corporaciones es maximizar y optimizar sus niveles de beneficios económicos”. Frente a este modelo afirma que: “Es una insignificancia argumentar, que una empresa sólo tiene una responsabilidad, sus resultados económicos”, ya que este considera que esta no es la única responsabilidad, este autor contempla la importancia de asumir responsabilidades con el entorno social, ambiental, sobre el manejo de residuos, la relación con grupos de interés y la sostenibilidad de la organización.

De igual manera, se comenzó a hablar de las responsabilidades al evaluar los impactos que generaban las actividades industriales sobre sus comunidades, los cuales se concentraban básicamente en el manejo de sus residuos.

Efectivamente, si se logra que las prácticas de responsabilidad social empresarial sean parte de la estrategia empresarial y de la forma de hacer negocios se encontraría así un mayor compromiso de todos los colaboradores internos de las empresas. De esta manera, se lograría generar conciencia de cambio y de cuidado con el entorno. Las empresas líderes en Responsabilidad Social son aquellas que presentan altos niveles de compromiso y aceptación, tanto de las normas de calidad y de gestión, como el respeto mutuo hacia las demás organizaciones y la misma sociedad con las herramientas existentes. (Vergara y Vicaría, 2009) (Citado por Puerto, 2014, p. 4.).

Responsabilidad Social Empresarial En Colombia

En Colombia la Responsabilidad Empresarial tuvo sus primeras funciones en la ciudad de Medellín, en el año 1960, con la Fundación Codesarrollo, en el año 1963 con la Fundación Corona, al año siguiente con la Fundación Carvajal en la ciudad de Cali y en 1964 con la Fundación FES, así como también en la Universidad del Valle en el año 1965, mediante el programa de Maestría en Administración, con conferencistas de talla internacional como Peter Drucker; espacios en donde se empezó a generar un debate entre la academia y las empresas sobre la Responsabilidad Social Empresarial.

Posteriormente, en el año 1977, las organizaciones antioqueñas: Fabricato y Enka tomaron la iniciativa de medir su gestión social a través del primer balance social. Así como el Instituto Colombiano de Administración, entre otras, todas en pro de un nuevo compromiso del empresario en Colombia”, en donde el objetivo fundamental estaba centrado en la necesidad de unificar los criterios establecidos por la clase dirigente, sobre su papel y contribución en el desarrollo del país.

En 1979, la Asociación Nacional de Industriales, a través de un modelo de balance social buscó impulsar la gestión en cuanto a la responsabilidad social, a su vez, el Instituto Colombiano de Administración INCOLDA, comenzó a dictar seminarios relacionados con el tema y realizó un estudio sobre la función social del empresario, en donde se cuestionó por qué las organizaciones sólo buscan crecimiento material– cuantitativo.

El Centro Colombiano de Relaciones Públicas (CECORP) en 1981 realizó un Congreso en Medellín, donde llamó la atención a las organizaciones sobre la necesidad de trabajar en temas, tales como: incorporar el concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones; alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales; efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público o común. Dicha iniciativa estaba fundamentada en el hecho de proponer el balance social, como una manera de evaluar la inversión social de las organizaciones y los frutos dados, estimulando a algunas grandes compañías a presentar el balance social junto con el balance financiero, al final de cada ejercicio. (Zapata, 2014, p.11)

La Asociación Nacional de Industriales y la Organización Internacional del Trabajo propusieron así un modelo de balance social, que consignaba el cumplimiento y evaluación de la responsabilidad social empresarial. Se convirtió entonces en un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar tanto cualitativa como cuantitativamente la gestión social de una organización, frente a metas preestablecidas en un periodo determinado. (Zapata, 2014, p.11)

Así evoluciona el concepto de responsabilidad social empresarial, el cual es definido por la ANDI de la siguiente manera: “La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de

vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general” (Manual de Balance Social (ANDI, 2001) (p.12).

Se crea en la ANDI el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, cuyo interés es el de incentivar a las organizaciones sobre el tema RSE, porque muchas de ellas vienen realizando acciones valiosas e importantes en algunas regiones y en el plano nacional, aunque muchas otras sólo cumplen con los aspectos legales y aun así muestran niveles de satisfacción altos.

En el año 1995 nace la Corporación Compartamos con Colombia, organización asesora sin ánimo de lucro que busca tener impacto material, en tres frentes estratégicos:

- Brindar apoyo institucional a un grupo selecto de entidades y proyectos sin ánimo de lucro para aumentar su viabilidad y efectividad.
- Incrementar el flujo de donaciones privadas extranjeras hacia Colombia y apoyar su óptima utilización.
- Servir de ejemplo para que empresarios y ejecutivos jóvenes adquieran un mayor compromiso social con Colombia.

Ya en el 2003, surge el Estado del Arte de la Responsabilidad Social, elaborado por la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, en convenio con el ICONTEC, entre los cuales se encuentran normas, estándares, premios, y mejores prácticas, los cuales se convierten en un marco de referencia del trabajo que se está realizando en el ámbito internacional, con respecto a la responsabilidad social empresarial.

El Comité Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial – CCRSE, que surge en el 2004 y el cual se convierte en una herramienta para la gestión empresarial que posibilite, a partir de sus resultados, la construcción y el fortalecimiento de las acciones de responsabilidad social

que se desarrollan frente a cada uno de los grupos con los que interactúan las organizaciones, este ayuda a evaluar el desempeño de la organización en cuanto a su gestión de la RSE, construye estrategia de negocio frente a la responsabilidad social empresarial y mejora su competitividad a través de la construcción de una guía de RSE.

En Colombia, concretamente, la Asociación Nacional de Industriales y la Organización Internacional del Trabajo propusieron un modelo de balance social en el año de 1987. A partir de este modelo, se realizó un concurso a cargo de la Cámara Junior de Colombia (Tiempo, 1997); en el cual se encuestaron diferentes empresas afiliadas a estas entidades para definir anualmente las empresas que elaboraran el mejor balance social.

En este orden de ideas, la responsabilidad social empresarial trasciende la filantropía y las acciones aisladas para ser parte inherente de su estrategia corporativa, pues las organizaciones son plenamente responsables del impacto en sus trabajadores, en sus clientes, en sus proveedores, en sus acreedores, en la comunidad y en la sociedad. La época actual nos involucra en una realidad altamente cambiante, haciendo que los empresarios, acordes con las circunstancias del día a día, realicen ajustes y busquen estrategias innovadoras con el fin de mantener su supervivencia y continuar trabajando en actividades que propendan por el desarrollo de sus colaboradores.

Así, entonces, lo han entendido la ANDI y la OIT, al promover que las empresas adopten voluntariamente códigos de conducta como los principios éticos y valores del empresariado nacional, que inspiren su comportamiento en lo que atañe al desarrollo de su talento humano, su gestión ambiental o a su interrelación con los clientes, los gobiernos, los proveedores y las comunidades en las que desarrollan sus actividades. (Zapata, 2014, p.11-24.)

Historia De La Empresa Del Quindío EDEQ S.A E.S.P.

En el año 1988 cuando el servicio de energía era prestado por la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), el Comité de Cafeteros, las Empresas Públicas de Armenia y las Alcaldías municipales de Montenegro, Quimbaya y Calarcá. El Instituto Colombiano de energía eléctrica junto con el apoyo de las alcaldías municipales creó la empresa de Energía del Quindío, EDEQ S.A E.S.P, mediante Escritura Pública No.2.584 el 22 de diciembre de 1988.

El primero de enero del mismo año iniciaron actividades, prestando el servicio en todo el departamento del Quindío, con excepción de Armenia. Posteriormente, se adelantaron las gestiones correspondientes para llevar a cabo el traspaso de la División Eléctrica de Empresas Públicas de Armenia a EDEQ y a partir del 1 de julio, llevaron el servicio de energía a todos los municipios del Departamento.

Su razón de ser es la prestación de servicio de energía, la construcción y explotación de centrales o plantas generadoras, la construcción y adquisiciones de subestaciones, elementos e instalaciones relacionadas con la compra y venta de energía eléctrica, la importación, producción, distribución, ensamble y venta de toda clase de elementos electromecánicos para el cumplimiento de su objeto social, la comercialización con o sin financiación de la red de fibra óptica y prestación de servicios y actividades de comunicaciones asociadas y complementarias a ésta o cualquier otro medio tecnológico de transmisión de voz o datos. Esto de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 y 143 (1994). (EDEQ, 2015).

EPM Y La Responsabilidad Social Empresarial.

La política de RSE para EPM es un marco de actuación que orienta su implementación en el Grupo Empresarial, fue aprobada por Junta Directiva el 1 de septiembre de 2009 para la matriz, y ha sido adoptada por las diferentes Juntas Directivas de las empresas del grupo.

Los criterios de implementación de la política de RSE son un instrumento en desarrollo por parte de la Subdirección de Desarrollo Sostenible, para identificar su grado de aplicación en los diferentes programas o proyectos que la empresa. (EPM, 2013)

5.3 Marco Conceptual.

Los conceptos que a continuación se articulan, permiten un mayor entendimiento del trabajo, su comprensión contribuyó a la correcta realización de la metodología, tanto en la fase de recolección de información, como en su posterior tratamiento.

Se articularon conceptos propios que respondieran de forma específica al trabajo realizado retomando posturas de algunos autores.

Estrategia empresarial: Uno de los autores que definen este concepto es Henderson (s.f.), quien lo considera como: “la estrategia empresarial es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio y la multiplique”. (Citado por DeGerencia.com, 2016). En tanto que Ansoff (1965), afirma que:

“La estrategia empresarial es el lazo común entre las actividades de la organización y las relaciones producto-mercado de tal manera que definan la esencial naturaleza de los negocios en que está la organización y los negocios que planea para el futuro”. (p. 43).

Basándose en estos conceptos preestablecidos, la estrategia empresarial es el conjunto de programas de acción elegidos por las organizaciones para alcanzar las metas planteadas y la elección de los sistemas de asignación de recursos para relacionar a la organización con su entorno.

Es así como EPM y EDEQ llevan a cabo este concepto en sus actuaciones, considerando la estrategia empresarial como aquella que le permite alcanzar sus objetivos, de acuerdo con la

disponibilidad de los recursos y el entorno propicio para llevar a cabo cualquier tarea que se emprenda.

Gestión Empresarial: “Conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado y otro que se asume como dirección, como conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio” (Restrepo, 2016, p. 1).

“proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” (Ponjuan, 1998)

Basándose en los conceptos anteriores y, de acuerdo con los fines de esta investigación, la gestión se asume como el conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistémico y continuo, determinado por las funciones básicas de planificación, organización, dirección o mando y control.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE): La Comisión Europea (2001), define la RSE como: *“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”* (p. 7)

Así mismo, Bowen (1953) conceptualiza la RSE como aquellas “obligaciones de los hombres de negocios de aplicar políticas, tomar decisiones o seguir líneas de acción que son deseables en términos de objetivos y valores de nuestra sociedad” (p. 6).

La Responsabilidad Social Empresarial es comprendida en el presente trabajo, como el término que hace referencia al conjunto de compromisos y obligaciones, tanto a nivel nacional como internacional, en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos, que son asumidos de forma voluntaria por las empresas, creando una dimensión amplia e integradora

que va más allá de la cuestión económica, se centra en lograr una interacción más eficaz con los grupos de interés- Stakeholders.

Sistema De Información Contable: En palabras de Horngren, Foster y Datar (2002), los sistemas de información contable son la base fundamental del análisis de las actividades empresariales, ya que informa la situación real de la empresa en cuanto a productividad posicionamiento frente a los demás competidores, variaciones de los recursos invertidos, lo que la lleva a cumplir con las exigencias de usuarios, tanto internos como externos.

Con una apreciación desde un punto más estratégico, Lopez (1996), define los sistemas de información contables como aquellos que direccionan la gestión de las empresas a través de un proceso contable facilitando la toma de decisiones.

Basados en los conceptos anteriores, los Sistemas de Información Contable conforman un segmento de la empresa, que agrupa una serie de variables personas, recursos y conocimientos, con el fin de recolectar, organizar y analizar la información que generan las transacciones, hechos económicos y actividades realizadas por el ente económico.

Es así como en la Empresa EPM busca emprender o desarrollar planes de negocios que requiere dedicación y esfuerzos, apoyada en recursos financieros, humanos y técnicos articulados para potenciar su crecimiento.

Dentro de sus objetivos financieros se encuentra la liquidez, como aquella disponibilidad de dinero, es decir su capacidad de pago; la rentabilidad, entendida como la relación entre la ganancia y los recursos para obtenerla; finalmente el crecimiento, como indicador de los recursos para cumplir compromisos.

En tanto que la EDEQ siguiendo esta misma línea, además de lo anterior y de acuerdo con su sistema de contratación, publica de manera trimestral la información financiera, operaciones y resultados, esto dentro del programa de transparencia y acceso a la información que maneja.

Teoría: Kerlinger (1997) considera este término como, “un conjunto de constructos (conceptos) interrelacionados, definiciones y proposiciones que presentan un punto de vista sistemático de los fenómenos, mediante la especificación de relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos”. Una definición menos conocida la entrega Martinez (2000), quien la considera como, “una construcción mental simbólica, verbal o icónica, de naturaleza conjetural o hipotética, que obliga a interpretar un cuerpo de conocimientos que hasta el momento se consideraban incompletos, imprecisos, inconexos o intuitivos”. (p.10.)

De forma sencilla, en el presente trabajo se entiende por teoría, la forma cómo se describe el funcionamiento de una cuestión específica para intentar descubrir cómo está conformado el mundo. Lo anterior, en virtud a aquellas teorías que sustentan la razón de ser de la RSE como soporte al desarrollo de las acciones emprendidas por Empresas Públicas de Medellín EPM E.S.P y su filial EDEQ de Armenia, Quindío.

Desarrollo Sostenible: El informe Brundtland(1987) es aquel que surge a raíz de la preocupación que se tiene sobre la situación mundial en torno a la destrucción del medio ambiente y sus impactos en la población, relacionados con la pobreza y su situación de vulnerabilidad, de ahí la necesidad de buscar la forma de afrontar los problemas del ambiente y el desarrollo en el mundo.

Surge así en 1988 a través de, la comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo (CMMAD) el concepto de sostenibilidad en el cual se afirma que, “el desarrollo que satisface

las necesidades de la generación presente no debe comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Vilches, Perez y Toscano, 2017, p.1.)

Para EPM (2016), sostenibilidad es el “conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que favorecen la permanencia y el desarrollo de una empresa en una relación de beneficio mutuo con la sociedad”, el cual está acorde con lo planteado en el párrafo anterior, ya que existe un compromiso universal en todas sus actuaciones con respecto a las generaciones futuras, a través de la implementación de estrategias que favorezcan a los grupos de interés según necesidades, mientras “se protege, mantiene y mejora los recursos humanos y naturales que se requerirán en el futuro”. (p.1)

La sostenibilidad la proyectan a través del incremento del valor para los grupos de interés, a través del crecimiento y optimización de las operaciones con criterios de Responsabilidad Social Empresarial y de un gobierno corporativo.

En la abordan aspectos económicos, sociales y ambientales, con un propósito desostenibilidad a través de la prestación de servicios de calidad la construcción de territorios sostenibles y competitivos en el área donde actúa, enmarcado en la estrategia de crecimiento con Responsabilidad Social del Grupo EPM

Stakeholders: Según George (1995) “Son llamados colectivamente Stakeholders aquellos hacia los que la empresa tiene cualquier obligación moral” (p. 133).

Este colectivo también fue definido por Freeman (1984) como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa” (p. 24).

Basándose en los anteriores conceptos, los Stakeholders son aquellos grupos internos y externos que tienen cierta relación con la empresa y las actividades que realice y decisiones que tomen tienen una repercusión en la empresa y viceversa.

La estructura de gobierno de EPM está constituida por elementos formales e informales, así como también por mecanismos de control.

Los primeros tienen que ver con las prácticas de gobierno corporativo oficializadas a nivel interno y externo. Los segundos, son los que tienen que ver con la cultura organizacional, relacionados con la transparencia y confianza que se brinda a la ciudadanía. Los terceros, son una combinación entre los dos primeros, y es allí donde juegan un papel los diferentes Stakeholders.

En la EDEQ funciona de manera similar, teniendo como grupos de interés (Stakeholders): Clientes, competidores, Estado, accionistas, empleados, proveedores, la comunidad y el medio ambiente.

Ética Empresarial: Ortiz (1995) define la Ética Empresarial como el valor intrínseco de toda actividad económica y organizacional, en donde establece que cualquier actividad empresarial atrae hacia sí un cúmulo de factores humanos.

Partiendo de lo anterior, el concepto de ética empresarial, es definido como el análisis del comportamiento humano en la realización de actividades empresariales por medio de mecanismos como normas regladas.

Con respecto a EPM, la organización cuenta con un código de ética que rige su pensamiento organizacional, que no sólo se lleva a cabo a través de la vida laboral, sino que se hace expreso a través del compromiso de la organización con la ética, aplicando sus valores reflejados en su relación con los compañeros de trabajo y con la comunidad.

Las conductas o comportamientos éticos, no son simples actuaciones; por el contrario, devienen de un trabajo que va de lo individual a lo colectivo, donde convergen, además, las competencias y cualidades que hacen valiosos a nuestros funcionarios, de la mano de valores organizacionales que posibilitan la integración de una ética empresarial. (EPM, s.f.)

Adicional a lo que contempla el Código de ética de EPM, EDEQ como su filial, emprende acciones relacionadas con su ética empresarial, consistentes en una práctica de buen gobierno y el fortalecimiento del principio de transparencia en su gestión.

De igual manera, cuenta con canales éticos que permiten a la comunidad acceder a ellos para expresar hechos y sucesos que afecten su relación con la organización, tales como: “falsos reportes, malversación de Activos, fraude o Hurto, manipulación de Estados Financieros, conflicto de Intereses, abuso Tecnológico, incumplimiento a la Ley o a una resolución, actividades sospechosas, actos o situaciones que afecten la transparencia en procesos de contratación”. (EDEQ, 2015).

Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas para McLean (1996), es “el requerimiento para que los representantes den cuenta y respondan frente a los representados sobre el uso de sus poderes y responsabilidades”, para Schedler (1999) denota, “por un lado, de informar y justificar sus actos y, por el otro, la capacidad para imponer sanciones negativas a los funcionarios y representantes que violen ciertas normas de conducta.

Hechas estas precisiones, la rendición de cuentas es definida como la obligación de los representantes de informar a sus delegantes sobre los actos que llevan a cabo y responder por sus actuaciones.

Es así como la Rendición de cuentas en EPM es permanente y se brinda a la ciudadanía; está basada en que la comunidad participe y conozca sobre lo que la Empresa realiza. Ello con el fin de mejorar la transparencia en la generación de información, ejercer control social sobre el desempeño y la gestión.

Su carácter es obligatorio y permanente, implica “*la obligación de informar y el derecho de ser informado*”. (EPM, 2016), se basa en el derecho de acceso a la información y a la

documentación de carácter público, el cual se hace a través de diferentes medios. Caso particular es la interacción con la comunidad para brindar la información relacionada con proyectos, procesos y actividades.

De igual manera, la organización establece incentivos como acompañamiento, capacitaciones y acciones de mejora para cada proceso. (EPM, 2016)

EDEQ ajustada las políticas que en materia define EPM, trabaja este aspecto en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en la lucha contra las prácticas corruptas y la transparencia de sus actuaciones, basada en la identificación de riesgos de corrupción, la estrategia anti trámites, la rendición de cuentas y los mecanismos de mejoramiento en la atención al ciudadano.

De igual manera cuenta la organización con una dependencia de Auditoría Interna que realiza el seguimiento y control, lo cual garantiza de esta manera, la ejecución de acciones, plazos y resultados esperados.

Gobierno Corporativo: Son las relaciones que se establecen entre la administración de la empresa, su consejo de administración, sus accionistas y otras partes interesadas. Así como también forma parte de éste la estructura donde se fijan los objetivos, se determinan los medios para alcanzarlos y supervisar el desempeño. (OECD, 2004)

El propósito del Gobierno corporativo es consolidar los intereses individuales, colectivos y la sociedad, al igual que mantener un equilibrio entre los objetivos económicos y sociales de la organización.

Para EPM, el Gobierno Corporativo es: El conjunto de disposiciones, prácticas y medidas que demarcan el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión de la empresa, a fin de garantizar

su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia y ética en su actuación y el equilibrado acceso a la información para sus grupos de interés.

Para EDEQ el Gobierno Corporativa comprende aquellas políticas y declaraciones sobre temas importantes para la sociedad, estableciendo su compromiso con los grupos de interés y la adopción de prácticas que fomentan el desarrollo sostenible.

Es el conjunto de valores, principios, políticas, reglas, medios, prácticas y procesos por medio de los cuales la empresa es dirigida, operada y controlada, buscando la eficiencia empresarial, la transparencia y coherencia en sus actuaciones, el respeto de quienes en ella invierten y el cumplimiento de los compromisos con sus diversos grupos de interés. (EDEQ, 2015, p.1)

5.4 Marco Legal.

La responsabilidad social empresarial encuentra su fundamento primario en el derecho internacional, en el Libro Verde de Responsabilidad Social de la Comisión Europea, publicado en 2001.

El concepto de responsabilidad social se aplica sobre todo en las grandes empresas, aunque en todos los tipos de empresas, públicas y privadas, incluidas las PYME y las cooperativas, existen prácticas socialmente responsables (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

En Colombia, la RSE nace ante la preocupación relacionada con la violación de los derechos humanos, los impactos negativos sobre el medio ambiente, los altos niveles de desigualdad en la población, así como también producto de los actos morales y éticos negativos de algunas organizaciones entre otros.

Proyecto de Ley 70 (2010) Senado. Por la cual se definen normas sobre la responsabilidad social empresarial, la protección infantil y se dictan otras disposiciones.

Con la presente ley se busca fomentar los buenos comportamientos voluntarios, socialmente responsables, motivado por las organizaciones, a partir de políticas, un diseño que permita el desarrollo de planes, programas, proyectos y operaciones, de tal manera que se proteja la niñez, la eliminación de la pobreza, al trabajo infantil, el respeto por los derechos humanos y el medio ambiente con la prevención y reparación del mismo.

La presente ley se aplica a todas las empresa medianas y grandes a que se refiere el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, así como a las filiales, sucursales y subsidiarias, tanto de capital nacional como extranjero; a las sociedades de economía mixta; y a las empresas industriales y comerciales del Estado, que cumplan los requisitos mencionados en el presente artículo.

Las empresas que se acojan a esta ley, están obligadas a presentar un informe a corte del 31 de diciembre de cada año, en el cual se especifique: cuál es su impacto significativo y valoración, en el medioambiente, social, económico entre otras, políticas de empleo, prácticas laborales, planes, programas y proyectos por la empresa para cumplir con la RSE, el cual debe estar a disposición del público.

El proyecto de ley tiene por objeto incentivar y valorar las actuaciones social y ambientalmente responsables de las empresas del país, logrando en el mediano plazo el incremento del número de empresas grandes y Mipymes, que reconocen la importancia social y ambiental dentro de sus objetivos misionales y continuar con lo previsto en los artículos 58 y 333 de la Constitución Política (1991) sobre este tema.

Libro Verde. En el año 2000, la Cumbre de Lisboa establece como objetivo convertir a Europa en una economía competitiva capaz de lograr un crecimiento económico sostenible con una mayor cohesión social.

Con el fin de dar cumplimiento a este objetivo, se acuerda iniciar un proceso de diálogo entre las partes interesadas y se publica en el año 2001 el llamado “Libro Verde”, que plasma las líneas de la política gubernamental europea en Responsabilidad Social Corporativa.

Es el marco europeo para promover la calidad y la coherencia de las prácticas de responsabilidad social, y el verdadero inicio del debate sobre cómo la Unión Europea puede fomentar la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional. Propone además, fomentar prácticas correctas de las empresas; velar por la coherencia entre las políticas nacionales y los estándares internacionales; fomentar el trabajo conjunto entre empresa e interlocutores sociales; promover instrumentos de evaluación; animar a las empresas a adoptar un enfoque proactivo en relación al desarrollo sostenible; crear foros entre los diferentes Stakeholders e incorporar prácticas de responsabilidad social en la gestión de gobierno.

(Comisión Europea,2001)

ISO 26000. Publicada por la International Standard Organization (ISO) (2010), guía a las compañías en la construcción del desarrollo sostenible y en la adopción de un comportamiento socialmente responsable.

Su estructura comprende la delimitación de sus objetivos y campo de aplicación, la determinación de términos y definiciones, la comprensión de la responsabilidad social, la enunciación de sus principios (rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de los Stakeholders, al principio de legalidad, a la norma internacional de comportamiento y a los derechos humanos), la orientación sobre sus materias fundamentales

(gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de los consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad) y la integración en toda la unidad económica, así como el reconocimiento, la incorporación y la vinculación de las partes interesadas. Está protegida por derechos de autor y no tiene como finalidad certificar, regular o incluir su contenido en ningún clausulado contractual.

Norma SA 8000. Nace en Estados Unidos (1997) producto del trabajo de un grupo de expertos congregados por la Agencia de Acreditación del Consejo sobre Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities Accreditation Agency - CEPAA).

La norma SA 8000 busca mejorar las condiciones laborales a escala planetaria apoyándose, complementándose y tomando como referente diversas normas internacionales de derechos humanos, sometiendo en consecuencia a la empresa al cumplimiento de una serie de requisitos, particularmente de gestión (documentación, políticas, compromisos, etc.) y de responsabilidad social, en donde se aciertan pautas en temas como el horario, el trabajo infantil, el trabajo forzado, la salud y la seguridad en el empleo, la negociación colectiva, la libertad de asociación, entre otras.

Esta norma es de carácter universal, auditable y certificable. La certificación corre a cargo de la Social Accountability Internacional (SAI), entidad creada por la CEPAA. Las auditorías son de tres clases: propia, por parte del comprador, según aspectos de la norma elegidos a su voluntad, y externa, efectuada por una institución independiente y certificada por la CEPAA para realizar esa clase de actividad.

Norma de Aseguramiento AA 1000. Este modelo fue elaborado por el Institute for Social and Ethical Accountability (ISEA), organización sin ánimo de lucro de trascendencia internacional fundada en 1996 con la participación de multinacionales, ONG, académicos y

firmas consultoras. La AA 1000 contiene un paquete de estándares que pretenden mejorar el componente de sostenibilidad a través de la evaluación, la correcta explicación y el robustecimiento de la claridad y credibilidad de los informes que presenta la unidad económica, que comprenden no solo al ente en sí mismo sino a sus vitales estructuras y competencias, así como sus principales sistemas y procesos.

Esta es una norma de aseguramiento, es decir, de claridad y calidad de la información. Está libre de derechos de propiedad y es ampliamente utilizada con el fin de identificar y entender los resultados de todo orden que arroja la actividad de la empresa, destacándose entre ellos, los puntos de vista que tienen las partes de interés para reflexionar desde la raíz y decidir y tomar medidas bajo la confianza que se alcanza, se repite, dada la credibilidad de los datos con que se cuenta.

Lo expuesto explica la presencia de los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta que se aplican durante el aseguramiento, en una estrategia alineada para que las compañías mejoren e implementen cada vez más procesos de responsabilidad, en boga de que sus resultados optimicen positivamente su actividad económica, buen nombre y efecto social.

Global Reporting Initiative (GRI). La Iniciativa del Reporte Global, en inglés Global Reporting Initiative (GRI) es una organización creada en 1997 por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA). El GRI ha desarrollado la “Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad”, cuya primera versión surgió en el 2000, la segunda en el 2002 y la tercera en el 2006. Su misión es mejorar la calidad, rigor y utilidad de los reportes de sustentabilidad para que alcancen un nivel equivalente al de los reportes financieros. Se basa

fundamentalmente en la implementación del triple balance (triple bottom line), económico, social y medioambiental.

La norma en su última versión, la G4 es certificable, aunque es posible cumplirse con requisitos menores: es posible que sea auditada externamente, o incluso reportarse el cumplimiento con base en la norma GRI. Su fuerte son los contenidos medioambientales y posee como ventaja, una descripción detallada de los posibles indicadores que miden la RSE en la organización.

Otra de sus virtudes, es la posibilidad de comparar informes de RSE entre distintas empresas y entre diferentes años, ya que las compañías diseñan habitualmente sus propios informes, destinados a sus grupos de interés, muchas veces poco comprensibles y con indicadores que no siempre son comparables, verificables o idóneos para medir determinados parámetros de interés.

GTC 180. Esta guía fue creada por un proceso adelantado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec). Su utilización es voluntaria, es una herramienta que proporciona directrices con enfoque en la gestión social dentro de las organizaciones, se basa en que las empresas deben comprender la importancia de crear un entorno equitativo y sostenible para el bienestar de las personas.

Busca establecer, implementar, mantener, evidenciar y mejorar de forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión, aplicable a cualquier tipo de empresa. Se predica el respeto a la dignidad humana, la responsabilidad legal, la autorregulación ética, la participación, la solidaridad y el desarrollo humano integral como principios que la orientan, en medio de un modelo simplificado en cuatro etapas con una alineación ética: planear, hacer, verificar, actuar, y 12 procesos entre los que se destacan:

- Estrecha las relaciones y genera fidelidad y satisfacción creciente con las diferentes partes interesadas (Stakeholders).
- Establece un marco de gestión basado en el desarrollo sostenible.
- Promueve un modelo dialógico para prevenir y afrontar los conflictos.
- Suscita renovación de la cultura y la organización a partir de principios compartidos y fines socialmente legítimos.
- Mejora la capacidad de generar confianza pública.
- Protege e incrementa la reputación de la organización.

Estatuto Tributario. Es el compendio de todas las normas fiscales que tienen efecto sobre una determinada actividad económica que se ejerza. En el caso de las ESR sus actividades y visión social deben verse reflejadas de manera transparente en todo lo relacionado con los tributos, más aún cuando se contemplan beneficios para este tipo de Empresas.

Los tributos buscan no solo cumplir una función de recaudo, sino también permiten sostener al Estado, disminuir la desigualdad social, así como también:

Posibilita que las organizaciones logren disminuir la base gravable del impuesto sobre la renta obteniendo con ello un beneficio económico directo mediante la ejecución de acciones en materia de responsabilidad social empresarial. (Ríos, 2016)

Es importante destacar los beneficios que son otorgados a Empresas Socialmente Responsables, los cuales se ven reflejados en su funcionamiento y costes. Estos se contemplan a través del Régimen Tributario Especial en el cual el Estado les delega el desarrollo de funciones sociales, así mismo por intermedio de donaciones para que estos sectores contribuyan a generar bienestar social (E.T., Art. 125), al igual que el otorgado a quienes generan energía eléctrica con base en recursos eólicos, biomasa o residuos agrícolas, para lo cual deben reinvertir en obra

social en aquellas zonas en donde se genere la energía. Adicional a ello se beneficia a aquellas empresas que inviertan en el control y mejoramiento del medio ambiente (E.T., Art. 158)

Constitución Política (1991). El sistema Tributario nacional está fundado bajo los principios de equidad, eficiencia y progresividad.

Al ser Colombia un Estado Social de Derecho, implica obligaciones que garanticen la consecución de recursos para lograrlo, de ahí la necesidad de que lleve a cabo una actividad fiscal que permita conseguirlos y pueda financiar el gasto público. (Universidad Externado de Colombia, 2007p. 321) (Citado por Ríos, 2016)

Por lo tanto, las empresas son consideradas por la Constitución la base del desarrollo y por lo tanto les corresponde una función social. (Art. 333)

Las ESR están al servicio de la comunidad y tienen como propósito contribuir al mandato constitucional de “alcanzar una sociedad verdaderamente democrática, participativa, pluralista, solidaria y respetuosa de la dignidad y los derechos de todas y todos los colombianos”. (Delgado, 2008)

6. Metodología

La estructura metodológica para establecer los fundamentos teóricos en los cuales se basa el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en EPM es de gran complejidad, ya que exige que sea un diseño apropiado no solo por la definición de métodos, técnicas y procedimientos de investigación, sino ante todo de una lógica de relacionamiento entre los datos, las seis teorías, con especial consideración la Teoría de los Grupos de interés (Stakeholders), que conducirá a los resultados del estudio.

6.1 Método De Investigación.

Se plantea un método de estudio descriptivo-explicativo, del cual da cuenta Hernández, Fernández y Baptista (2010) quienes afirman que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 80).

Por otra parte los estudios explicativos, “están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.” (p.84), proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno estudiado de forma más estructurada.

La presente investigación comienza con el estudio de las principales seis teorías de Responsabilidad social empresarial dirigidas a los Stakeholders, posteriormente se describe el comportamiento de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) a través del análisis de sus políticas y estrategias referentes al tema, aplicadas en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

Para culminar y cumplir con el objetivo principal, se relaciona la naturaleza del actuar de la empresa caso, con respecto a la RSE y a las seis teorías abarcadas, buscando identificar de forma explicativa cuáles teorías enmarcan sus políticas y estrategias de RSE y los resultados entregados.

6.2 Tipo De Investigación.

El tipo de investigación es analítico e interpretativo, con enfoque cualitativo, los estudios analíticos pretenden descubrir la relación entre la causa y un determinado efecto, es decir, establece la relación causal entre dos fenómenos mediante el cual se estudia una determinada situación o problema; los estudios interpretativos proporcionan un análisis profundo de una realidad particular, pero vinculada a categorías teóricas generales. Sirve, entonces, para verificar o refutar la teoría desde un caso específico.

Por lo anterior, se plantea este tipo de investigación, ya que permite analizar de manera exhaustiva y de forma detalla los informes de sostenibilidad, informes de responsabilidad social emitidos por Empresas Públicas de Medellín E.S.P en su filial, la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ en el periodo 2013-2016.

6.3 Fases De La Investigación.

Las fases (objetivos específicos), que se desarrollaron para alcanzar el objetivo general son las siguientes:

Análisis De Las Principales Teorías Existentes Que Rigen La Responsabilidad Social Empresarial

Se realizó una investigación exhaustiva sobre el tema en libros, páginas en internet y trabajos similares para identificar las teorías sobre las cuales se sustenta el tema de RSE. Posteriormente, por medio de una matriz se realizó una depuración, sistematizando las teorías por su objetivo,

descripción y si cumplía con tener una relación con la teoría de los grupos de interés, a continuación, se tomaron como base aquellas que están directamente relacionadas con los grupos de interés, siendo utilizadas como la base teórica del estudio y contribuir al logro de los siguientes objetivos.

Descripción De Las Estrategias Y Políticas De Responsabilidad Social Empresarial Empleadas Por Empresas Públicas De Medellín E.S.P. (EPM) En Los Procesos De La Empresa De Energía Del Quindío S.A E.S.P. EDEQ.

Tomando como referencia la información emitida por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. en su filial, la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ en el periodo 2013-2016, se realizó una ubicación de la empresa en su entorno, describiendo el nivel de cobertura del servicio de energía en el departamento, posteriormente una lista de chequeo en la cual se analizaron si cumplía con algunos aspectos ambientales, sociales y económicos. Por último, tomando como base los parámetros del Global Reporting Initiative se plantearon las matrices que contribuyeron a analizar la gestión de la estrategia de RSE de Responsabilidad Social Empresarial, en cuanto a las políticas, se analizaron a través de una matriz según el enfoque y el impacto que busca en los grupos de interés.

Realización De Un Contraste Entre Los Procesos De Responsabilidad Social Empresarial De Empresas Públicas De Medellín E.S.P. (EPM) En La Empresa De Energía Del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ Y Los Referentes Abordados En El Marco Teórico.

A través de una matriz comparativa se realizó el análisis de la información procesada en los objetivos anteriores, incorporando las bases de las teorías tomadas como referencia en contraste con la información analizada en las matrices de cada año de la gestión de la estrategia de RSE. Al finalizar se describieron los resultados de la nueva matriz.

Reconocer Las Teorías Que Guían Los Procesos De Responsabilidad Social Empresarial De Empresas Públicas De Medellín E.S.P. (EPM) En La Empresa De Energía Del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

Se procesó los hallazgos entregados por la matriz comparativa a través de planillas propias, con el propósito de reconocer cuales son los resultados encontrados y redactar las conclusiones de los hallazgos.

Por lo anterior, se hizo el análisis para identificar cuál de las seis teorías que sustentan la RSE aplica la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. definida como empresa socialmente responsable, teniendo en cuenta las políticas organizacionales y los informes de sostenibilidad que la empresa emitió anualmente a partir del 2013, hasta su último informe presentado en el año 2016.

6.4 Fuentes Y Técnicas Para La Recolección De Información.

Para la presente investigación se consultaron como fuentes primarias los informes de sostenibilidad que la empresa emite anualmente a partir del 2013, hasta su último informe presentado en el año 2016. Toda esta información se obtuvo de su página web.

Como fuentes secundarias se consultaron las seis teorías que sustentan la RSE, información consultada en enciclopedias, bibliografías, resúmenes y trabajos anteriores que sirvieron como referencia.

La técnica utilizada para la recolección de la información fue por medio de observación, revisión documental y análisis de contenido, con esta información se realizó una matriz comparativa que permitiese analizar cómo es el proceso de RSE en la empresa y de esta manera desarrollar cada uno de los objetivos propuestos en el presente trabajo.

Capítulo II

7. Análisis Sobre El Cumplimiento De Las Teorías De Responsabilidad Social Empresarial En Empresas Públicas De Medellín E.P.M. E.S.P. Caso Empresa De Energía Del Quindío S.A. E.S.P-Grupo EPM.

7.1 Análisis De Las Principales Teorías Existentes Que Rigen La Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un tema de controversia, importante en el mundo académico y empresarial, sin embargo sus bases se remontan a las antiguas Grecia y Roma, donde se identifican indicios de ciertos principios fundamentales, como son la filantropía y la caridad, que rigen el actuar de las personas que viven en comunidad para hacer el bien social.

Preocupaciones por el rol del hombre en el desarrollo de la sociedad, las posibles mejoras para sostener el crecimiento económico, la avaricia humana y sus efectos, entre otros, son ejemplos de cuestionamientos de cada época para fomentar el desarrollo económico y social de cada comunidad.

A continuación se presenta una matriz, la cual contempla las principales teorías existentes que rigen la Responsabilidad Social Empresarial, allí se registra su planteamiento, objetivo y aquellos factores y características que la destacan:

Tabla 6. Teorías de RSE.

Teorías de Responsabilidad Social Empresarial			
Teorías de RSE	Stakeholders	Institucional	Dependencia De Los Recursos
Año de creación	1984		
En qué consiste	<p>Estudia la gestión empresarial no desde el ámbito meramente socioeconómico o político, sino que interviene una dimensión ética que guía un modelo de empresa, establece que la razón de ser de las empresas es cumplir con el interés de todos sus agentes sociales. La empresa depende de los Stakeholders y satisfacción o respeto de los intereses, derechos o propiedades de los mismos está en juego en la actividad empresarial. (González, 2001)</p> <p>Extiende la responsabilidad de las empresas incluyendo así actores .que tienen intereses en ellas</p>	<p>Parte de que las instituciones pueden inducir a las empresas a adoptar estrategias similares en respuesta a las presiones reguladoras, normativas y cognitivas derivadas de las instituciones (Scott, 2007).</p>	<p>Las organizaciones son vistas como estructuras las cuales deben responder a una diversidad de intereses generados. La empresa se ve legitimada en sus acciones bajo las premisas de su compromiso social y con el estado para la presentación de informes sobre sus actuaciones.</p>

	<p>Freeman (1984), define los Stakeholders como “aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización”. Presenta también una distinción entre varios tipos de Stakeholders, según sea su influencia directa o indirecta sobre la empresa: los ‘primarios’ o ‘definicionales’ y los Stakeholders ‘instrumentales’. Los primarios son vitales para el crecimiento continuo y sobrevivencia de cualquier empresa, mientras los Stakeholders instrumentales están en el entorno amplio de la empresa y son aquellos que pueden influenciar a los primarios (activistas, competidores, ambientalistas, medios de comunicación).</p>	<p>Tres pilares: regulativo, el normativo y el cognitivo (Scott, 1995)</p>	
Objetivo	<p>Mostrar que la gestión de un proyecto es responsabilidad no sólo de los financiadores y ejecutores, sino también de los demás individuos o grupos que tienen algún interés en las acciones y decisiones de dicho proyecto (Freeman, 1994).</p>	<p>Orientarse al análisis de los entornos institucionales o "mundos normativos construidos socialmente, en los que existen las organizaciones" (Zucker, 1987).</p>	<p>Concentración de demanda y oferta de la compañía creando la necesidad de reducir al mínimo la incertidumbre de no tener recursos</p>

Factores Y Características	<p>Ochoa (2005) afirma: La gestión de los Stakeholders parte de tres premisas fundamentales:</p> <p>La organización se ve amenazada por la continua tensión entre las fuerzas de apoyo y resistencia de actores organizacionales que constituyen su entorno; El grado de influencia de los Stakeholders depende de la acumulación de tres atributos (poder, legitimidad y necesidad apremiante), que son fenómenos preceptuales constituidos socialmente por los Stakeholders, los administradores y la dirección de la firmas. El desenlace de la estrategia organizacional es el resultado colectivo del conjunto de fuerzas ejercidas por la totalidad de los grupos de Stakeholders que buscan la satisfacción de sus objetivos e intereses (Ochoa, 2005, pág. 14).</p>	<p>Contemplan las instituciones como columnas de la sociedad y su sistema de valores; se atienden las necesidades grupales y determinadas brindando prioridades a manera de conveniencia y observando resultados más generales. Falta de control y regulación que tienen las empresas a nivel mundial y las graves consecuencias que esto ha traído a la sociedad.</p>	<p>La premisa básica del modelo de la dependencia de los recursos cuestiona los supuestos de adaptación automática al entorno. Sostiene que ninguna organización es capaz de generar todos los recursos que necesita, lo cual significa que ellas deben depender del ambiente para obtenerlos.</p>
	Relación con lo social, con cada grupo de interés	Concertación entre la empresa y grupos de interés	Equilibrio entre la empresa y actores para disponibilidad y control de recursos
	Compromiso con la sociedad	Los mecanismos socialmente responsables garantizan legitimidad	Dependencia del entorno o de otras organizaciones para su funcionamiento
	Uso de la ética a través de la gestión de valores	Instituciones inciden en el comportamiento social y económico de la empresa	Ejerce control

	Principios morales	Importancia del entorno y de las relaciones sociales	Búsqueda de medios para satisfacer necesidades de la organización.
	Articulación entre la Teoría y Práctica de la Gestión social	Incremento de la legitimidad para dar credibilidad externa	Gestión y control de recursos
	comunidad moral unida al mercado genera estabilidad y éxito	Obligación moral	Formar alianzas estratégicas
	Empresa como propiedad de todos	Las empresas alcanzan la legitimidad mediante el cumplimiento de los requisitos legales.	Importancia de recursos y proveedores
	Legitimidad, reconocimiento y credibilidad		
	Inclusión - trabajo cooperado Objetivos comunes generan confianza Mayor control y flexibilidad		

Teorías de RSE	Desarrollo Sustentable	Política Económica	Legitimación
Año de creación	1987		1970 - 1993
En qué consiste	<p>Ofrece la visión de una sociedad más próspera y justa prometiendo como promoviendo un medio ambiente más limpio, seguro y sano para toda la comunidad, por lo que se hace primordial una mejor relación entre los objetivos de crecimiento económico y de progreso social unido a una actitud de permanente de gran respeto, cuidado y protección al medio ambiente.</p> <p>Bases fundamentales de un desarrollo sostenible: cuidado del medio ambiente, equidad social y crecimiento económico.</p>	<p>La política económica de los gobiernos lleva a cabo un papel protagónico, en tanto que, los intereses de los participantes se benefician mediante los mecanismos del mercado que los vinculan, siendo muy relevante la injerencia que las empresas pueden tener en las propias normas establecidas.</p> <p>Cubre los sistemas de fijación de tasas de interés y presupuesto del gobierno, así como el mercado de trabajo, la propiedad nacional, y muchas otras áreas de las intervenciones del gobierno en la economía.</p>	<p>Se centra en el entorno externo. Las organizaciones dependen de algún elemento de ese entorno. Cuando los objetivos y modos de operar son acordes con las normas sociales y los baluartes de la comunidad. Acogida en la investigación en Contabilidad, que considera la legitimidad como una de sus funciones básicas</p> <p>Se argumenta que la empresa puede solamente compenetrarse con la sociedad si su sistema de valores es congruente y acorde con esta última,</p>
Objetivo	Preservar el medio ambiente con sus bosques con el objetivo de generar una mayor conciencia al respecto	Objetivo de interés económico	La organización busca adaptarse a las necesidades ambientales y activamente gestionar y controlar el flujo de recursos.

Factores Y Características	Los tres pilares de la sustentabilidad son el económico, el ambiental y el social. El desarrollo económico será sustentable si respeta al medio ambiente y la equidad social.		Pfeffer y Salancik (1978), Hay tres factores fundamentales para determinar la dependencia externa de una organización sobre otra: 1. Importancia del recurso, que requiere la organización para continuar sus operaciones y sobrevivir. 2. La prudencia en la asignación y utilización de recursos. 3. Las pocas alternativas. La dependencia de la organización en relación con cualquier otra organización está determinada por la importancia del recurso a la organización, el número de proveedores potenciales y el costo de reemplazar estos proveedores.
	Salvaguarda recursos naturales y ecosistemas para generaciones futuras	Contrato social entre empresa y comunidad	Acoge principios sociales
	Relaciones acorde con el medio ambiente	Asegura la colaboración social	Contrato social implica relaciones entre la empresa y la sociedad

	Acciones como eje fundamental de la sociedad	Poder social de la empresa	Sistema y respuesta de valores
	Fortalecimiento del medioambiente para el desarrollo económico	Poder de cada organización sobre la economía	Respuesta a expectativas de los grupos de interés
	Lucha erradicación de la pobreza	La sociedad presiona a las empresas a dirigir sus obligaciones para asegurar colaboración social.	Los valores corporativos se alinean con los valores de la sociedad
	Seguridad alimentaria.	Formación de asociaciones comunitarias	Cumple con un sistema social constituido por normas, valores y creencias
	Visión próspera y justa de la sociedad.	Promover desarrollo económico.	Reconocimiento de los clientes, proveedores, distribuidores...
	Más limpio, más seguro, sano, actitud de respeto y protección.		Ajustes prácticos a valores legitimación social
	Mitigar impactos Lograr desarrollo económico Mejor calidad de vida		

Fuente: Elaboración propia, con información de los diferentes autores

A partir de la anterior matriz se identifica que cada una de estas teorías cuenta con unas características que le son propias a partir de su planteamiento, y que son un derrotero para que las organizaciones lleven a cabo la Responsabilidad Social Empresarial basada en sus principios.

A continuación se analiza la información entregada por la matriz de las teorías estudiadas y se complementa con la investigación documental realizada.

La Teoría De Los Grupos De Interés (Stakeholders). Con el pasar de los años la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en una parte fundamental por el compromiso que tiene con la sociedad, ya que su rendimiento económico no debe ser la única responsabilidad que deba y pueda tener la organización, es fundamental un compromiso social, lo que quiere decir que todas las empresas deben de tener de alguna manera ese sentido de Responsabilidad social empresarial con cada uno de los grupos que la integran (Stakeholders).

De antemano es necesario aclarar que, los involucrados en esta concepción de Responsabilidad Social Empresarial son los grupos de interés, y cuando la empresa cumple más con los compromisos financieros, los grupos de interés se ven afectados por estas decisiones. Los grupos de interés están conformados por los accionistas, los empleados, los clientes, la comunidad, los competidores, los proveedores, el Estado, medio ambiente, entre otros, a éstos se refiere el concepto de Stakeholders.

Freeman (2004), plantea dos definiciones de Stakeholders en 1983: una acepción amplia, que incluye grupos que son amistosos u hostiles, y una acepción restringida, que captura la esencia de la definición” y en el año 2004 repite la definición de Stakeholders como “aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización” (Citado por IESE, 2009, p.4)

Es así como se observa una distinción entre varios tipos de Stakeholders, según sea su influencia directa o indirecta sobre la empresa, los Stakeholders primarios son vitales para el crecimiento de la organización y sobrevivencia de la misma, los instrumentales están en el entorno amplio de la empresa, por este motivo son aquellos que pueden influenciar a los primarios.

Esta teoría busca llevar a la práctica la ética y la responsabilidad social de la empresa proyectada a la comunidad a través de la gestión de valores, direccionar su acción a través de principios morales que den cuenta de su transparencia y potencialidad social, así como también responder por sus decisiones y actuaciones ante la sociedad, estableciendo una interacción permanente con los grupos de interés involucrados en ella y, por último una reflexión crítica en torno a su actuar.

Por su parte González (2007) en su estudio se centra en realizar una propuesta en la que busca la manera de tener un puente entre la teoría y la práctica de la ética empresarial, “la teoría de los Stakeholders podría ayudar a hacer posible el tránsito de la teoría la práctica de una ética organizacional y del concepto de responsabilidad que esta implica” (p.1).

El concepto de Stakeholders entendido desde la ética empresarial dialógica abre la posibilidad teórica y práctica de la gestión de la responsabilidad social corporativa que además, se busca que se vea de una manera no solo estratégica si no ético normativa, pero uno de los principales inconvenientes a los que se enfrenta este modelo es la falta de sistemas económicos, políticos y sociales que sean capaces de acoger y estimular la presencia de empresas que acogen y asumen este modelo, pues este busca una construcción de una comunidad moral, unida al mercado que favorezca la estabilidad y éxito del país.

En esta teoría no se contempla la empresa como de única propiedad, sino de todos aquellos que intervienen en ella y contribuyen a su consolidación. Es el caso de EPM, EDEQ, por cuanto que consideran a sus grupos de interés parte de ella, los involucran en cada una de sus actuaciones, haciendo de la Empresa un proyecto sólido y garante de resultados exitosos.

Ahora bien, según González (2007) también es posible afirmar que esta teoría establece las relaciones que se tejen entre los distintos Stakeholders y la empresa, por cuanto que además de tener un contrato jurídico, también hay un contrato social y moral, buscando así no sólo intereses económicos, sino también sociales y éticos. (p. 209)

Otro punto importante, es la legitimidad, el reconocimiento y la credibilidad de la empresa ante sus grupos de interés, para lo cual debe establecer unos canales adecuados de comunicación, para poder interactuar con ellos. Por ello la empresa debe identificar los Stakeholders según los intereses particulares, grupales y universales. Así como también debe considerarlo un interlocutor importante que forma parte de la organización para la toma de decisiones y no un grupo afectado por el funcionamiento de la organización.

Esa comunicación que se establece debe estar permeada de los principios de “sinceridad, inclusión, reciprocidad, simetría” (González, 2007, p.211), lo cual conduce al establecimiento de acuerdos.

La inclusión en tanto que permite realizar un trabajo conjunto con una noción de cooperación, es decir, permanecer en la búsqueda de objetivos comunes y el establecimiento de confianza. Y la participación como un punto activo que permite la autonomía en las personas, al igual que, el control y la flexibilidad para la toma de decisiones.

También establece esta Teoría que posterior a la identificación de los grupos de interés surge la institucionalización que se logra a través de la definición e implementación de un código de

ética, el cual respalda los intereses y el compromiso que está en juego, este debe ser revisado cada 3 años. De igual manera debe existir un comité de ética que permita ejercer un control sobre los compromisos adquiridos buscando así velar por los intereses comunes.

Se contempla así mismo la elaboración de informes anuales de Responsabilidad Social Corporativo con el fin de informar a los diferentes Stakeholders sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Estos informes junto con el Código de ética y su impacto deben ser socializados a través de estrategias de comunicación externa de la empresa, lo cual permitirá a los Stakeholders hacer un seguimiento y poder sugerir mejoras.

También se requiere definir una auditoría ética cada dos o tres años, para hacer una valoración del contrato moral, la cual debe realizar un agente externo que verifique lo que se dice y lo que se hace.

En síntesis, las características de esta Teoría, de acuerdo con Fernández y Bajo (2012) están relacionadas con:

- ...El concepto de Stakeholders, en donde cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales.
- ...La dirección estratégica de la empresa debe atender a la consecución no sólo de los objetivos propios, sino de todos los interesados: trabajadores, clientes, sociedad en su conjunto, proveedores, etc.
- ...La dirección de la empresa debe conocer cuáles son los valores, los intereses, y las expectativas de los distintos Stakeholders.
- ...La empresa debe ser entendida y conceptualizada como un conjunto de Stakeholders en red, que interactúan entre sí de manera constante y dinámica.

-La dimensión ética pueda encontrar acomodo de forma natural. (p. 134-135)

Hoy en día muchas empresas a nivel mundial han orientado sus actividades al aspecto ético y voluntario para atender aquellos aspectos que han generado impacto en el entorno y que han afectado a la comunidad en general y en especial a grupos de interés relacionados con ellas.

Las organizaciones interactúan con diferentes grupos de interés a nivel interno y externo, necesarios para su crecimiento, el cual depende como es el caso de la presente investigación de la RSE, pues favorece su identidad, la puesta en marcha de sus proyectos, el bienestar social y la protección a los recursos naturales

La RSE ha surgido como disciplina aproximadamente desde los años 50, sin embargo viene cobrando fuerza con el impulso a la globalización, al desarrollo económico de las naciones, a la toma de conciencia del impacto generado por la intervención del hombre en los ecosistemas y sus fuertes impactos, así como también por el desarrollo mediático.

Cuando se hace referencia a la teoría de los Stakeholders, se pretende con ella plantear una propuesta que permita el desarrollo colectivo, favorecer a los diferentes grupos de interés, direccionado por empresas responsables que asumen su compromiso frente a la sociedad, favoreciéndola con mejores condiciones, fortaleciendo su entorno y su calidad de vida, al igual que su progreso económico.

Se trata así de que exista una relación armoniosa entre la empresa y la comunidad, que la primera obtenga posición, renueve su imagen, sea preferida y sus clientes sean fieles, mientras que la segunda reciba todos aquellos beneficios y se logre un trabajo grupal que potencie su bienestar. Así mismo, los grupos de interés se verán beneficiados dentro y fuera de la organización, para lo cual la organización debe orientar sus esfuerzos a cada grupo, para lograr comprender su responsabilidad y alcance. De ahí que el trabajo colectivo bajo un mismo

enfoque sea una posibilidad enorme para favorecer a cada grupo de interés que interactúa con la organización.

Vale la pena resaltar ciertos aspectos de esta teoría por cuanto que aportan al ejercicio realizado en esta investigación, ya que define la necesidad de que exista un compromiso social con cada uno de los grupos de interés que tienen vínculos con la organización, ya sea a nivel interno los empleados o socios y a nivel externo, los clientes, competidores, proveedores y también la comunidad

Importante además esta teoría por cuanto que plantea la importancia de que la organización establezca una gestión de valores y principios morales, que le permitan actuar con transparencia frente a la comunidad y a todos aquellos grupos de interés que se relacionan de una u otra manera con la empresa, todo ello comprende también una legitimidad, un reconocimiento por parte de estos grupos con quienes interactúan en su diario acontecer, lo que le permite o cumplir sus propósitos y actuar en consecuencia de ellos, lo cual le permitirá ser competitiva y crecer en la medida en que le apuesta a la Responsabilidad Social Empresarial de manera articulada con sus Stakeholders.

Es un reto para las empresas que asumen su RSE a partir de la Teoría de los grupos de interés, pues asumirlo hoy le permite transformar su cultura organizacional, hacia un trabajo orientado a gestionar, a brindar estímulos, a fortalecer su relación con el entorno, de igual manera, adicionar al valor económico, el valor ético a todo lo que se emprenda desde esta perspectiva.

Teoría De La Legitimación. La Teoría de la Legitimación es un contrato explícito que las compañías establecen con la sociedad, se basa en la relación entre el empresa y la sociedad y este se entiende como un contrato social, el cual legitima el papel de la empresa ante la sociedad.

(Vega, 2009) (Citado por Ruiz, 2013, p.5.)

Para que la empresa pueda seguir funcionando con éxito debe actuar dentro de los límites que la sociedad identifica como un comportamiento aceptable” (Odonovan, 2002) ...esto se ve cuando en la empresa existe un sistema de valores más amplio del que la entidad forma parte; en cambio, cuando no existe un sistema de valores establecido hay una amenaza para la entidad (Lindblom, 1994) ...por lo tanto, ante la búsqueda de la legitimidad las organizaciones dan respuesta a las expectativas que tienen los Stakeholders sobre ellas mismas. (Husillos, 2004)...Si la empresa responde a los valores sociales imperantes, garantizará su éxito o al menos su supervivencia, este contrato social en la Ciudadanía Corporativa al estimar que las empresas se implican en la sociedad como un ciudadano más, donde los valores corporativos se alinean con los valores de la sociedad; con una concepción más amplia de entender la empresa y el papel que debe desempeñar en la sociedad. (Citado por Ruiz, 2013, p.6- 7).

La legitimidad es un concepto fundamental en la Teoría Institucional. Es un estado que refleja la alineación cultural, un apoyo normativo a la conformidad con las reglas y leyes relevantes, lo cual es importante, ya que la empresa necesita tener la percepción si sus actividades son deseables, si están cumpliendo correctamente y de la manera apropiada con un sistema socialmente construido de normas, valores, creencias y definiciones. Cuando la organización es auténtica es más deseada y aceptada por el entorno dado que sus actividades se encuentran dentro de los parámetros establecidos en las normas, creencias, valores y principios del sistema social al que pertenecen.

Por lo anteriormente planteado, es que la legitimidad juega un papel importante a la hora de comprender el crecimiento y la supervivencia de las organizaciones, uno de los recursos que favorece en el momento de acceder a ellos, ya que son consideradas como organizaciones

legítimas, estos accesos tienen que ver con los inversionistas, clientes, proveedores, distribuidores, empleados y en general con la sociedad.

Existen además procesos que son posibles establecer para que una organización sea legítima, lo cual es coincidente con Bowling y Pfeffer (1975) quienes los definen así:

Adaptar la producción, las metas y los métodos de operación para ajustarse a la legislación vigente. Aquí se modifica la definición de legitimidad social para que se ajuste a las prácticas, la producción y los valores actuales de la organización.

Se identifican en la organización símbolos, valores o instituciones con una fuerte base de legitimidad social.

La empresa también debe actuar de acuerdo con las expectativas sociales esperadas o bien porque es capaz de manipular con éxito las expectativas y las percepciones de estos grupos de interés. (Citado por Sánchez, 2014, p. 87)

Al abordar la Teoría de la legitimidad, como parte de la Responsabilidad Social Empresarial, en donde la empresa en la búsqueda de dar cumplimiento a las expectativas de la sociedad, suscribe un contrato social que le imprime una nueva forma de demostrar la necesidad de prestar sus servicios a nivel organizacional y de vinculación con la sociedad a la cual sirve, a través de su adaptación a los valores de la misma,

Reconocer su legitimidad permite que cumpla con lo que se espera de ella, se adapte al contexto social y asuma su compromiso. De ahí que cuando se emiten informes de gestión, además de mostrar resultados económicos, se evidencie su actuación a través de la responsabilidad social para satisfacer necesidades, cumplir con lo establecido, lo cual le dará credibilidad y permitirá que su imagen se proyecte de manera positiva. Lo anterior permite

garantizar su sostenibilidad en el tiempo, ante el reconocimiento que de sus actuaciones haga la sociedad.

El aporte que le brinda esta teoría a las organizaciones parte así de la base de la relación de la empresa con la sociedad, a través del establecimiento de un compromiso social, pues se parte así de que ese enlace entre lo cultural, la norma y las acciones sociales son la base para su reconocimiento y la asimilación de la comunidad frente a lo deseable y socialmente posible en su contexto.

Aunque dentro de la recopilación bibliográfica sobre el tema se encuentran detractores de la articulación entre los fines económicos y sociales de una Empresa socialmente responsable, por cuanto que allí se pone de manifiesto que existe una dicotomía entre la misión social de una empresa clásica y una ERS, pues su protagonismo no debe usurpar espacios la una de la otra para obtener su reconocimiento o legitimidad (Ángel, 2009, p. 43.), lo que si es cierto, es que estas últimas deben seleccionar valores sociales importantes para requieren demostrar su solidez dentro de un sistema social donde llevan a cabo sus operaciones. Es así como se obtiene aceptación y respaldo del entorno en el que se desenvuelve, pues los grupos sociales legitiman su razón de ser, garantizan su sostenibilidad y crecimiento y por ende, podrá acceder a mayores recursos y sus obras serán mayores, eso sí sin dejar de cumplir su misión para la cual fue creada y sin aprovecharse de esa legitimidad para tomar el espacio de aquellas organizaciones con visión y acción únicamente social, pues es a ellas a quien les compete otra labor de igual importancia.

Teoría Institucional. Existen factores y demandas que la sociedad requiere y que obliga a las empresas a comprometer su actuación a través de mecanismos socialmente responsables, que garanticen su legitimidad e institucionalidad.

La premisa básica de la Teoría Institucional es que las instituciones pueden inducir a las empresas a adoptar estrategias similares en respuesta a las presiones reguladoras, normativas y cognitivas derivadas de las instituciones (Scott, 2004). (Citado por Sánchez, 2014, p. 62)

Esto revela que las instituciones han demostrado tener gran influencia en el comportamiento social y económico de las Empresas, sin embargo, hay que tener en cuenta que en muchas ocasiones estas pueden ser ignoradas fácilmente por las mismas.

Llanas (2005) indica que en esta Teoría se da gran importancia al entorno institucional en donde se desenvuelven las organizaciones y las relaciones sociales teniendo como factor de éxito la conformidad y las normas institucionales. (Citado por Sánchez, 2014, p. 63)

Es así como las organizaciones adoptan formas de comportamiento institucionalizado, en su esfuerzo por incrementar, no solamente su legitimidad externa e interna, por lo cual el desarrollo y retención de estructuras y procedimientos institucionalizados dan señales de credibilidad y legitimidad a las audiencias externas.

Las organizaciones pueden utilizar, de forma consciente o inconsciente, vínculos con los procedimientos y estructuras institucionalizadas para demostrar la solvencia de la empresa. A un nivel macro, las instituciones proporcionan el significado para una acción social, ya que tienen una influencia significativa sobre los trabajos y las decisiones que toma la organización, las instituciones pueden ser sistemas regulativos que limitan y regulan el comportamiento de las empresas.

De igual manera, esta Teoría afirma que las instituciones interpretan que la legitimidad de las organizaciones se adquiere mediante la obligación moral, más allá de los requisitos legales.

Una Empresa que lleve a cabo prácticas socialmente responsables, que aplique la Teoría institucional, le dé la importancia que requiere el entorno y las relaciones sociales, tiene grandes

posibilidades de obtener legitimidad y reconocimiento, por su actitud positiva de flexibilidad a los cambios que se originen para respaldar su imagen, así como también para fortalecer sus actuaciones dentro de un contexto social, así como también, puede servir de modelo a otras instituciones que asuman de igual manera compromisos con la sociedad.

Para la presente investigación se toman aspectos que pueden ser contrastados en la aplicación de esta teoría a la organización objeto de estudio, por cuanto que las ESR buscan permanentemente satisfacer las necesidades del hombre, para lo cual buscan establecer un compromiso social con ellos, lo cual se ha convertido en una norma, en donde se tiene en cuenta la calidad como parte de este desarrollo y como factor diferenciador, pues no solo se busca un equilibrio económico, sino que a partir de ello se potencia su razón de ser social y amigable con el medio ambiente en su gestión, lo que se extiende a la búsqueda de la legitimidad en todo lo que se emprenda, pero proyectando sus valores corporativos, principios y lo legalmente establecido.

Es así como esta teoría le da importancia al rol que cumple la empresa en la búsqueda de mejorar la sociedad sobre la cual ejerce influencia, sin embargo tiene en cuenta que las empresas son distintas y cada una tiene un enfoque distinto, sin embargo lo que hacen unas pueden ejercer influencia en la otra, sin necesidad de hacer lo mismo, pues sus grupos de interés son distintos, su misión y visión también, ante lo cual lo que estas buscan es la coherencia entre la norma institucional, el valor y sus creencias, sin dejar de lado la influencia que pueden ejercer unas sobre otras, tanto en lo social como en lo económico.

Lo anterior además de darle legitimidad, le permite crecer y seguir unos derroteros que la consoliden en su razón de ser, sea respaldada a partir de su gestión social, como parte del cumplimiento de sus compromisos institucionales.

Teoría De La Dependencia De Los Recursos. Toda organización depende del entorno para poder funcionar, al igual que de los recursos para su crecimiento. En muchas oportunidades la organización depende de otras organizaciones para obtener algunos recursos que contribuyan a su desarrollo. Estas relaciones interdependientes se dan en la medida en que unas necesiten de otras, por ejemplo los proveedores se necesitan para el suministro de insumos.

De esta manera, la teoría de la dependencia de recursos se enfoca en el entorno externo y sostiene que todas las organizaciones dependen en algún elemento de este. Por lo tanto, se hace necesario establecer un control de algunos de los recursos que la organización necesita.

La teoría de la dependencia de recursos por lo tanto, se empeña en buscar los medios para satisfacer la necesidad de la organización y de alguna manera, adaptarse a las necesidades ambientales y activamente gestionar y controlar el flujo de recursos, estos recursos externos no pueden ser generados internamente, toda organización debe llevar acabo buenas relaciones de intercambio con otras organizaciones en el entorno, las organizaciones suelen cambiar de estructura y en el comportamiento de adquirir y mantener los recursos necesarios, por formación alianzas de beneficio mutuo.

Pfeffer y Salancik (1978) plantean que hay tres factores que son fundamentales para determinar la dependencia externa, de una organización sobre otra:

La importancia del recurso

Lo que la organización requiere para continuar y sostenerse

La existencia de pocas alternativas

De ahí que la dependencia de la organización en relación con otra organización esté determinada por la importancia del recurso, la cantidad de sus proveedores potenciales y su costo en caso de remplazarlos. (Citado por preguntasresueltas.com, 2017, p. 1)

Esta teoría pone de manifiesto la necesidad de que las organizaciones tengan un control de todas sus actuaciones, a través de la disposición de sus recursos, garantizando con ello que pueda sostenerse en el tiempo, ejerciendo un ejercicio contable y financiero que le permita contar con un presupuesto y una ejecución acorde con lo planeado, al igual que dimensionar los gastos en que incurriría para garantizar el cumplimiento de sus metas.

Para la presente investigación es necesario considerar que la Teoría de la dependencia de los recursos hace aportes importantes, ya que se considera que toda organización si quiere seguir funcionando, crecer y sostenerse debe acudir a los recursos que se requieran para garantizarlo, por ello acude a otras organizaciones, a sus grupos de interés y determina el grado de dependencia que debe tener con una u otra para lograr sus objetivos y reducir la incertidumbre. De igual manera, la empresa busca también establecer estrategias para obtener los recursos y establecer relaciones adecuadas que le permitan que sus recursos estén a la mano en el momento en que se requieran y pueda acudir a ellos sin restricciones para cumplir su propósito.

Para lo anterior, se busca también que la empresa pueda ejercer control y dimensionar esa dependencia con las otras organizaciones para garantizar una toma de decisiones pertinente, así como también que los acuerdos sean claros y precisos. Todo ello trae beneficios en la medida en que se logra una buena imagen, se crea un trabajo cooperado, alianzas estratégicas e intercambios positivos, suministro de información valiosa y el establecimiento de relaciones adecuadas. Otro aspecto a considerar es que las empresas evolucionan constantemente, por ello requiere de aplicar estrategias para lograr sus propósitos, para lo cual no siempre se encuentra preparada, ya que en muchas ocasiones no cuenta con todos los recursos necesarios para su operación y debe acudir a otros para dar cumplimiento a las metas establecidas, aunque son

reacias a esta situaciones, sin embargo, se considera necesario provocar cambios para lograr una adaptación racional que le permite interactuar con un entorno dinámico.

Unas empresas necesitan de otras, o simplemente una organización acude a otra para buscar su recurso humano, para lograr precios bajos sobre productos o servicios que requiere en su cadena productiva, lo cual no le permite desconocer que es necesaria la dependencia, sin perder el control de su horizonte y establecer los criterios bajo los cuales regirá esa dependencia.

Teoría Del Desarrollo Sustentable. Cuando se habla de desarrollo sustentable y responsabilidad social se aproxima a la apremiante necesidad de tener una relación acorde con el medio ambiente. Es decir, promover un medio ambiente limpio, sano, saludable y seguro, donde estas acciones sean el eje fundamental del desarrollo de una comunidad.

Es el caso de la lucha contra las emisiones de gas carbónico y por supuesto el control del efecto invernadero, las prácticas limpias, afrontar problemáticas de seguridad alimentaria, evitar la pérdida de la biodiversidad, y otra serie de prácticas que buscan fortalecer el medio ambiente y contribuir al desarrollo económico.

Por ello, las acciones de las empresas, de una u otra manera, traen consecuencias, que afectan a la población de manera directa e indirecta, los efectos no se hacen esperar, lo que las obliga a buscar armonizar el desarrollo económico y proteger el medio ambiente, de manera sustentable, así como también luchar por la erradicación de la pobreza.

Con el desarrollo sustentable se tiene una visión más próspera y justa para la sociedad, se promueve un medio ambiente más limpio, seguro y sano para toda la comunidad, por este motivo es primordial que exista una mejor relación entre los objetivos de crecimiento económico y de progreso social, unido a una actitud permanente de respeto, cuidado y protección al medio ambiente.

Es entonces necesario que las empresas socialmente responsables contribuyan con el medio ambiente, ya sea de forma voluntaria asumiendo un compromiso con la comunidad para el mejoramiento de su calidad de vida en donde el desarrollo sustentable para la protección del medio ambiente es de vital importancia. (Padilla, s.f., p.4)

Las Empresas Socialmente Responsables dentro de sus políticas son conscientes de que deben mitigar el impacto producido por su actividad económica, a través de la sustentabilidad, involucrando tres aspectos indispensables: el social, el ambiental y el económico, proceso que si bien es cierto no es fácil, por cuanto que deben confluir los tres, si conduce a un mejoramiento continuo en las prácticas cotidianas de la organización.

Las acciones deben conducir entonces a lograr un desarrollo económico, mejorar la calidad de vida de la población y lograr un desarrollo sustentable en donde se oriente a la protección del medio ambiente. (Zapata y Céspedes, 2010, p.33)

Según Palomari (2010) dentro de las prácticas que una empresa debe llevar a cabo para que sea sustentable se encuentran:

Una actividad económica que mejore la calidad de vida de la población, al igual que el sistema ambiental, se promueva el uso eficiente de los recursos, además de llevar a cabo el reciclaje, así como también implantar e incentivar el desarrollo de tecnologías limpias, fortalecer y restaurar los ecosistemas y sensibilizar a todos los seres humanos sobre la importancia de preservar el medio ambiente y trabajar diariamente en la búsqueda de un desarrollo sustentable por el bien de la humanidad. Garantizar que la sociedad tenga un ambiente más sano, no sólo lo es para generaciones futuras, sino que permite fortalecer la calidad de vida de aquellos quienes forman parte del planeta, a través de prácticas de sensibilización y de cambios de hábitos que conduzcan a contribuir a la recuperación de los ecosistemas, al reciclaje, a velar por entornos

ambientales más prósperos y que haya mayor conciencia sobre la destrucción que el hombre ha contribuido y los impactos ocasionados, no sólo a nivel personal, sino a través de las empresas que han generado consecuencias considerables en contra del medio ambiente.

Que las instituciones socialmente responsables sean pioneras en acciones para mitigar estos impactos, facilita a la población mejorar sus prácticas y aprender a reconocer que el planeta se está afectando, los animales están perdiendo su hábitat, los ríos están perdiendo sus cauces por la extracción de tierra y otro sinnúmero de situaciones que quien más importante que las mismas organizaciones promuevan a partir de esta Teoría la sostenibilidad ambiental.

Para la presente investigación es de gran interés esta Teoría por cuanto el trabajo socialmente responsable que adelanta la empresa seleccionada para el análisis se orienta bajo el derrotero de una búsqueda constante de abordar la problemática ambiental y realizar un acompañamiento real que promueva el acercamiento con el medio ambiente y evite que se continúe con la intervención antrópica en él trayendo consigo fatales consecuencias con el planeta.

Un ejemplo de acciones socialmente responsables articuladas a la Teoría del desarrollo sustentable, es el caso del programa de movilidad sostenible que se está implementando en EDEQ, como promoción al desarrollo de un ecosistema de movilidad sostenible que contribuya a la reducción de emisiones de CO₂ y a implementar acciones que repercutan positivamente en el medio ambiente, como la disminución del ruido y los efectos potenciales en el cambio climático y en la salud de los pobladores.

Aportes como este se suman a propósitos interesantes como la implementación del uso de la bicicleta, la promoción del uso racional del vehículo, tomando otros medios de transporte alternativo, entre otros, lo que permite que las organizaciones socialmente responsables tengan una visión próspera en torno a todo aquello que requiere reestablecer un medio ambiente más

limpio, que se respete y se preserve, a través de su compromiso con prácticas que conduzcan al mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de un desarrollo sustentable.

Por ello no debe importar que el área de trabajo de la organización sea ambiental para proceder a hacer un acompañamiento a la sociedad que le permita establecer una relación más amable con el medio ambiente, lo que se busca desde las ESR es desarrollar una gestión ambiental que a través de sus acciones se protejan los bosques, se contamine menos, se preserven los recursos naturales y se haga menos daño.

Teoría De La Política Económica. En la teoría de la Política Económica se resalta el poder social que adquiere la empresa, en la medida en que ella se inserta en una sociedad determinada. Específicamente, los estudios al respecto explican que existe una relación o contrato social entre las empresas y la comunidad en la que participan, el cual viene dado por el poder e influencia que tiene cada organización sobre la economía. Bajo esta perspectiva la empresa se ve presionada por la sociedad a dirigir sus obligaciones y derechos o a participar activamente en asegurar la colaboración social. En este enfoque no se requiere, necesariamente, la creación de riqueza para ser considerado como empresa responsable. (Tinoco, 2013, p.28)

De igual manera contempla un enfoque de constitucionalismo corporativo, donde la empresa adquiere de manera responsable un poder social, cuyo reconocimiento está dado por la comunidad dentro de la cual está inserta. Otro enfoque, es el abordado por Locke (s.f.), relacionado con el contrato social, pues la empresa adquiere esta obligación la cual es firmada por todos los miembros de la comunidad. (Citado por Tinoco, 2013, p.29). Un tercer enfoque está basado en la ciudadanía corporativa, donde existe un gran sentido de responsabilidad de la Empresa frente a la protección de la ciudadanía, el interés de la empresa por formar parte de

asociaciones comunitarias para promover el desarrollo comunitario y el evidente compromiso con el medio ambiente

Este poder social y político de las Empresas Socialmente Responsables se ve reflejado en la comunidad, de quien ejerce presión para llevar a cabo un ejercicio responsable y cuidadoso.

Formación ciudadana a partir de ESR es un gran capital para el futuro, formar organizaciones comunitarias, trabajar de la mano de ellas, permite conocer más de cerca a las comunidades, acercarse a ellas, reconocer sus necesidades y aportar a su desarrollo a través de programas orientados a su fortalecimiento y consolidación, para que a través de sus líderes se participe activamente en la construcción de ciudadanos líderes, competentes y que asociados a las organizaciones se construya un desarrollo local acorde con el entorno al cual pertenecen.

Lo realmente importante para la investigación, es que el poder social que adquiere una organización al ser socialmente responsable, debe ser administrado mediante una relación ética y transparente del desarrollo de sus acciones con la comunidad, ya que su participación activa incide y repercute considerablemente en su reconocimiento, legitimidad y crecimiento. Así mismo, su responsabilidad influye también en la construcción de ciudadanía, en el aporte social que estas empresas hagan a las organizaciones comunitarias, para fortalecer aquellos líderes que se empoderen y formen parte del desarrollo de sus comunidades.

La responsabilidad de las empresas no sólo se basa en ser rentable, tiene como razón de ser todo lo que ella emprenda por la sociedad civil en términos de acciones sociales que permitan aportar a la construcción de ciudadanos con características propias para su mejoramiento individual, su proyección social y su contribución al medio ambiente. Lo anterior permite garantizar que el poder de las empresas no solo es económico, sino que a través de sus acciones se potencialice el bienestar de los ciudadanos, comprendiendo no solamente sus necesidades

básicas, sino la búsqueda de acciones orientadas a construir ciudadanía, a identificar actores sociales que se comprometan en ello y hagan gestión con miras al desarrollo de sus comunidades y de su entorno para el mejoramiento de la calidad de vida de la población, de manera articulada con las organizaciones socialmente responsables, esto implica el incremento del capital social que requiere la sociedad.

A partir de este ejercicio fue posible encontrar que cada una de estas teorías hace su aporte a las organizaciones para que lleven a cabo una efectiva propuesta de Responsabilidad Social Empresarial, bajo los diferentes enfoques:

Es el caso de la teoría de los Stakeholders, cuya búsqueda se orienta a minimizar el poco diálogo que tienen las empresas con los grupos sociales y los grupos de interés. En tanto que, la teoría de la legitimación está orientada a mejorar el comportamiento de las organizaciones, a partir de principios socialmente establecidos. De igual manera, la Teoría Institucional tiene como objetivo buscar la concertación de la empresa en la conformación de acuerdos con sus grupos de interés, mientras que el objetivo que persigue la Teoría de la dependencia de los recursos es buscar el equilibrio entre empresas y otros actores, con respecto a la disponibilidad y control de recursos.

Adicional a lo anterior la Teoría del desarrollo sustentable, busca crear un desarrollo social, protegiendo los recursos naturales y los ecosistemas, para bienestar de futuras generaciones. La Teoría de la política económica, plantea una relación o contrato de carácter social entre las empresas debido a su influencia sobre la economía, buscando de esta manera lograr la colaboración social.

Capítulo III

7.2 Estrategias y políticas de Responsabilidad Social Empresarial empleadas por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en los procesos de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ

Para el desarrollo de este objetivo, como se mencionó anteriormente en la metodología, fue necesario recopilar información de la entidad, conocer el accionar de sus trabajadores y directivos y su interacción con los elementos de su entorno; para todo lo anterior, se consultó documentación empresarial, buscando conocer el papel que representa la empresa en el departamento y, además, de si afecta o beneficia al entorno el establecimiento de la empresa y sus actividades.

Localización. El departamento del Quindío está ubicado en la zona centro occidental de Colombia, es parte del Eje Cafetero, cuenta con 12 municipios; los cuales suman un área total de 1,962 km que, corresponde al área de cobertura de EDEQ S.A. ESP, donde presta los servicios de comercialización y distribución de energía eléctrica. La población total del Departamento alcanza los 565,266 habitantes.

Historia De La Empresa. La historia de la Empresa de Energía del Quindío EDEQ inicia en 1988, año en el que el servicio de energía en el departamento del Quindío era prestado por la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), el Comité de Cafeteros, Empresas Públicas de Armenia y las alcaldías municipales de Montenegro, Quimbaya y Calarcá.

El Gobierno Nacional a través del ICEL (Instituto Colombiano de Energía Eléctrica) y con el apoyo de las alcaldías municipales del departamento, creó la Empresa de Energía del Quindío, EDEQ S.A. E.S.P. el 22 de diciembre de 1988.

El 1 de enero de 1989 EDEQ inicia labores prestando servicio en todo el departamento del Quindío con excepción de Armenia. Posteriormente, se adelantaron las gestiones correspondientes para llevar a cabo el traspaso de la División Eléctrica de Empresas Públicas de Armenia a EDEQ y a partir del 1 de julio del mismo año, se presta el servicio de energía a todos los municipios del Departamento.

Con el transcurso de los Años EDEQ ha invertido en el mejoramiento y sistematización de las subestaciones y redes, en pro de prestar un servicio más eficiente, entre las más importantes se encuentra:

- Construcción de la Subestación la Patria, que atiende parte del sector occidental de Armenia, cuenta con un sofisticado sistema computarizado que permite detectar cualquier falla y solucionarla inmediatamente.
- Construcción de la Subestación Calarcá incluyendo sede administrativa que permitió el mejoramiento y continuidad del servicio en la parte urbana y rural de la segunda ciudad del departamento.
- Construcción de la Subestación Puerto Espejo para atender un amplio sector del sur-occidente de Armenia.
- Construcción de la Subestación La Tebaida, con capacidad suficiente para cubrir las proyecciones que se tienen con la zona franca y Puerto Seco.

En 2009, EPM adquiere el 92.8% de la participación accionaria de EDEQ. Con su adquisición, la Empresa de Energía del Quindío inicia un proceso de transformación que se refleja en sus indicadores económicos, de calidad del servicio y de procesos.

Actualmente el Grupo EPM está conformado por empresas pioneras en sector de los servicios públicos, ubicadas en Centroamérica, Chile, México, Estados Unidos, España y Colombia, mejorando la calidad de vida de 13 millones de personas con los servicios de energía eléctrica, gas natural, agua potable, saneamiento básico, recolección, aprovechamiento y disposición final de basuras, y tecnologías de la información y las comunicaciones.

Caracterización Empresarial. La Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. es una empresa colombiana de servicios públicos domiciliarios, de naturaleza mixta regida por las Leyes 142 y 143 de 1994, que provee soluciones integrales en distribución y comercialización de energía eléctrica para el departamento del Quindío. Su sede principal está ubicada en el municipio de Armenia, capital del Departamento.

La Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP es parte del Grupo EPM, a 2016 cuenta con 179392 clientes y 359 trabajadores directos segmentados así: 61% hombres y 39% mujeres.

La organización atiende el mercado con 13 oficinas de servicio al cliente, una línea de atención telefónica, un canal virtual donde los usuarios pueden comunicarse con la empresa a través de chat, 18 puntos de pago propios, donde se ofrece además el recaudo de otros servicios.

Políticas. La Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ, cuenta con 16 políticas que abarca temas importantes, algunas como iniciativa de la filial y otras incorporadas desde el Grupo EPM, estas políticas expone el compromiso con los grupos de interés y la adopción de prácticas que fomenten el desarrollo sostenible.

Para el análisis de las políticas de la Empresa, se crea una matriz en la cual se define cada política, su objetivo, la descripción y su relación con los grupos de interés.

Al finalizar se realizó un análisis, acerca de las políticas mencionadas y si sustentan el modelo de gestión basado en la RSE de la empresa.

Tabla 7 Políticas Empresa de Energía del Quindío SA ESP

Política	Objetivo	Descripción	Relación grupos de interés
Política Ambiental Del Grupo Empresarial EPM	Desarrollar acciones para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio	El Grupo Empresarial EPM, como prestador de servicios públicos, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.	El Grupo EPM y sus filiales tales como Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P EDEQ se comprometen bajo esta política a: - Cumplir la legislación ambiental y suscribirse a compromisos voluntarios en temas ambientales. Realizar gestión ambiental de forma preventiva. - Hacer uso racional de los recursos que emplea. - Promover la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes. Afianzar la comunicación transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés. Propiciar la implementación de acciones que contribuyen a mitigar el calentamiento global.
Política De Cero Tolerancia Frente Al Fraude, La Corrupción Y El Soborno	El objetivo de esta política es proporcionar parámetros generales de actuación, con el fin de minimizar la los riesgos relacionados con el fraude, la corrupción y el soborno.	Transmite conocimientos básicos y mecanismos de control definidos por EDEQ S.A E.S.P. para la administración de los riesgos relacionados con el fraude, la corrupción y el soborno.	Es de estricto cumplimiento por parte de los administradores, directivos y trabajadores de EDEQ S.A E.S.P., así como de cualquier cliente, proveedor, contratista o tercero que tenga algún tipo de relación comercial o contractual con EDEQ S.A E.S.P. Para su cumplimiento utiliza mecanismos tales como: el Marco de Orientación

			Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Gobierno Corporativo, Código de Conducta de Proveedores y Contratistas, los cuales deben ser implementados por los grupos de interés relacionados.
Política De Comunicaciones	mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM	Alinea la comunicación entregada por los encargados de divulgar información del grupo EPM y sus Empresas y el direccionamiento estratégico empresarial	Busca mejorar los aspectos de comunicación entre la empresa y los grupos de interés, dando a conocer sus procesos y una aceptación de estos por medio de una correcta divulgación, creando el manual de comunicaciones internas y externas de EDEQ.
Política De Control Interno	Facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el control interno se evalúa, se adapta y se mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades empresariales, los requerimientos	Las filiales del Grupo EPM deben poner en operación la función de control interno y quien la ejerza tendrá como responsabilidades primordiales, la de promover la cultura de control y la de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles, y de su sistema de control interno en general.	Busca crear confianza en los grupos de interés de los procesos internos de la entidad, demostrando que existe un sistema que verifica la fiabilidad y buen manejo de los recursos

	normativos y las mejores prácticas asociadas.		
Política Financiera	Atender criterios de ética, transparencia, responsabilidades frente al riesgo y rigurosidad financiera, dentro del marco legal y estatutario y en línea con lo anterior, para soportar las decisiones de inversión, obtención de recursos, reparte de excedentes financieros y manejo de liquidez, con el fin de maximizar el valor de la empresa.	Obliga a las empresas pertenecientes al Grupo EPM a llevar a cabo sus actividades bajo parámetros seguros en materia económica, evitando el uso inadecuado de los recursos asignados	Vincula directamente a los accionistas de la compañía y la correcta utilización de los recursos entregados, buscando su maximización y la creación de valor
Política De Gestión De Activos Físicos Productivos	Gestionar los activos físicos durante todo su ciclo de vida, con criterios de optimización del desempeño y el costo	Considera la naturaleza de los negocios teniendo en cuenta la seguridad de las personas, los sistemas y el cuidado del medio ambiente, cumpliendo la normatividad vigente y el compromiso con la mejora continua	Busca la asignación óptima de los recursos invertidos en propiedad, planta y Equipo y su utilización de forma segura
Política De Gestión De Tecnología De Información	Gestionar la Tecnología de Información habilita a la empresa para que	Busca que el Grupo EPM se adapte oportunamente a los cambios generados por el entorno, sus procesos y la visión de negocio,	Entrega un mayor acceso de la información y un contacto directo con la compañía a los grupos de interés, a través de mecanismos informáticos

	disponga de la información requerida por los grupos de interés	usando como referencia la arquitectura empresarial y operando bajo un modelo de prestación de servicios con las mejores prácticas de mercado.	como las páginas web de las diferentes compañías que forman parte del grupo y diferentes servicios prestados en línea.
Política De Gestión De La Información	Gestionar la información implementando acciones en los componentes de organización, procesos, normatividad y tecnología	La información entregada por la compañía a nivel interno como externo debe cumplir con los requerimientos necesarios, buscando la correcta transmisión de información	Considera los requerimientos de sus Grupos de Interés, con el fin de proporcionar información íntegra, confiable, disponible y oportuna para una adecuada toma de decisiones que apalanquen el crecimiento y la sostenibilidad empresarial
Política De Gestión De Talento Humano	Tener un correcto manejo del talento humano que forma parte del Grupo Empresarial a través de mecanismo de motivación y liderazgo	Persigue un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, ética, calidad de vida, la normatividad laboral y las disposiciones acogidas en el marco de los derechos humanos	El gerenciamiento del talento humano en EPM se basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.
Política De Gestión Integral De Riesgos	Realizar la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno	Adopta prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos, para facilitar el cumplimiento del propósito, la estrategia, los objetivos y fines empresariales	Vincula los diferentes grupos de interés con el correcto control de los riesgos asociados a las actividades llevadas a cabo por la compañía, mitigando consecuencias negativas como accidentes laborales
Política Para El Suministro De	Gestionar de forma eficiente y transparente	Adquisición de bienes y servicios, dentro de las mejores condiciones de	Los procesos de contratación se adelantan con criterios de

Bienes Y Servicios	los procesos de contratación y adquisición de bienes y servicios	cantidad, calidad, oportunidad y seguridad y bajo principios constitucionales y legales.	transparencia, eficiencia, pluralidad, responsabilidad socio-ambiental, economía, entre otros, promoviendo relaciones equitativas y de largo plazo con los grupos de interés involucrados
Política De Relacionamento Con Proveedores Y Contratistas Del Grupo EPM.	Lograr un mayor entendimiento entre proveedores y contratista con la compañía, bajo la apreciación del beneficio mutuo.	Busca fortalecer las relaciones mediante transacciones que promuevan el comportamiento ético, así como la prevención de riesgos asociados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, el fraude y la corrupción; a los que las partes puedan exponerse en la realización de las transacciones con terceros.	EPM se compromete en su relación con proveedores y contratistas a trabajar con ellos en la construcción de fortalezas y conocimientos para lograr el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes y la sociedad en general, aplicando criterios legales, principios éticos y de equilibrio económico, social y ambiental
Política De Responsabilidad Social Empresarial	Lograr que la Responsabilidad social Empresarial trascienda todos los campos de la compañía	La RSE actúa como guía para el desarrollo los objetivos estratégicos del Grupo EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas nacionales y mundiales.	La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman
Política De Seguridad Y Salud En El Trabajo	Entregar pautas necesarias que contribuyan a la mitigación de accidentes laborales y mantenimiento de la	Promueve la cultura del autocuidado, el trabajo en ambientes seguros y saludables, la mejora continua y el desempeño eficiente. Cumple con las disposiciones legales vigentes aplicables.	EDEQ como filial del Grupo EPM, para el desarrollo de sus actividades, gestiona la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales de sus colaboradores, proveedores y contratistas.

Política Del Sistema Integrado De Gestión EDEQ S.A E.S.P	integridad física de los colaboradores		
	Orientar la Gestión en todos los ámbitos de la compañía para el logro de los objetivos estratégicos	EDEQ S.A. E.S.P el compromiso gerencial, la gestión y control de riesgos financieros, económicos, sociales, de salud y seguridad laboral y de impactos ambientales; soportados en procesos de participación, formación, toma de conciencia y cumplimiento de la normatividad que regula su actividad, para mejorar la satisfacción de los grupos de interés	EDEQ orienta su gestión de una manera integral para el logro de sus objetivos y de los señalados en la ley y en sus estatutos, orientándose hacia la satisfacción equilibrada de las necesidades de sus grupos de interés y al desempeño efectivo de la empresa

Fuente: Elaboración Propia basada en la información obtenida de la Empresa.

La anterior matriz evidencia que las políticas establecidas en la Empresa de Energía del Quindío EDEQ SA ESP se encuentran planificadas a favor de acciones que tiendan a reducir los costos ambientales y financieros, mejorar la competitividad, la utilización eficiente de los recursos, incentivar la participación de la población. Pretenden tener en cuenta a los clientes y a los trabajadores y demás grupos de interés que intervienen en la prestación del servicio de energía y demás actividades empresariales, privilegian la apertura de la información, la consulta y la concertación entre la empresa y los actores locales.

La Política Ambiental Corporativa en conjunto con la Política de RSE, ambas incorporadas desde el Grupo EPM, tienen efecto significativo en la estructura de la organización dado que se crea un macro proceso de apoyo a todas las unidades de negocio.

El principal valor agregado de ambas políticas es el modelo de relacionamiento con los grupos de interés, ya que es sobre este nuevo componente de la estrategia que se sustenta la integralidad de la sostenibilidad del negocio. Dicho modelo se basa en los lineamientos de identificación y relacionamiento con los grupos de interés. De este modelo emergen relacionamientos de la empresa con el territorio impactado por sus activos, principalmente con los grupos de interés externos, pues es allí donde todos interactúan, sea compitiendo por los recursos naturales o tomando decisiones de gestión de los mismos.

El objetivo de relacionamiento es establecer compromisos con las comunidades y otros actores ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades en donde la empresa tiene presencia, en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente y al mejoramiento de las condiciones sociales y económicas de dichas comunidades, acorde con las políticas Ambiental y de RSE.

La Política De Control Interno en conjunto con la Política De Cero Tolerancia Frente Al Fraude, La Corrupción Y El Soborno, busca crear un alto nivel de confianza entre grupos de interés como comunidad, accionistas, clientes, demostrando que buscan mitigar la aparición del fraude y el error en el buen uso de los recursos entregados, al igual que condenan actividades corruptas en todas las actividades en las cuales la empresa tiene injerencia.

Las políticas relacionadas con temas de gestión de talento humano, relacionamiento con proveedores y contratistas, suministro de bienes y servicios abarcan el compromiso de la empresa en el cumplimiento de los derechos humanos, configurando un marco de acción para la abolición del trabajo forzoso y la contratación infantil en toda la cadena necesaria para la prestación del servicio de Energía.

Las Políticas de Comunicaciones, Gestión De Tecnología De Información y la Política Gestión De La Información, logran un trabajo en conjunto de todas las áreas de la empresa para la entrega oportuna y necesaria de información a cada grupo de interés, creando mayor cercanía entre ambos y generando un mayor nivel de confianza sobre las acciones realizadas.

En el ámbito financiero se cuenta con políticas que buscan la optimización de los recursos, evitando su uso inadecuado al igual que el estricto cumplimiento de las normas legales de nivel nacional y regional.

Seguridad Social. La totalidad de los empleados de la empresa cuentan con afiliación a seguridad social, contemplada como salud, riesgos profesionales, pensiones y prestaciones sociales de ley. Todos pueden disfrutar de sus vacaciones correspondientes. Están afiliados al fondo de empleados FEPEP (hace parte del grupo empresarial) y además cuentan con beneficios como celebraciones de fin de año, contempladas dentro del funcionamiento de la empresa.

Referente al bienestar social, se desarrollan una serie de acciones para cuidar la salud de los empleados de manera preventiva; se han diseñado y adoptado algunas medidas de Seguridad Ocupacional, las cuales evalúan los posibles riesgos de un accidente de trabajo, una enfermedad profesional u ocupacional, tomando medidas al respecto. La empresa cuenta actualmente con:

- Mapas corporales de riesgos
- Mapas de las locaciones y sus respectivos riesgos.
- Panorama de Factores de riesgo.
- Plan de acción de Salud Ocupacional, en el cual se adoptan medidas para prevenir y mitigar los riesgos presentes en las labores y sus locaciones.

Grupos de interés. La Empresa de Energía del Quindío S.A. ESP identifica siete grupos de interés y a cada uno define una propuesta de valor así:

- *Competidores.* Honestidad y transparencia en el manejo de la competencia en el mercado.
- *Accionistas.* Maximizar de manera sostenida el valor de la empresa y un nivel razonable de rentabilidad
- *Clientes.* Asegurar su satisfacción con excelencia en el servicio
- *Empleados.* Valorar y retribuir sus capacidades y contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.
- *Comunidad y Medio Ambiente.* Contribuir al desarrollo sostenible y a su bienestar
- *Estado.* Asegurar y promover el cumplimiento de las obligaciones con las instituciones.
- *Proveedores.* Transparencia y reglas claras dentro de una relación de mutuo beneficio.

(EDEQ, 2013, p.7)

Evaluación De La Empresa. Para este proceso se verificó la existencia o cumplimiento de una serie de parámetros que se evalúan en relación al desempeño ambiental, económico y social de la organización, a través de una lista de chequeo.

Tabla 8 Lista de chequeo EDEQ SA ESP

Check List EDEQ S.A. ESP				
Parámetro	Descripción	Existe / Cumple	En proceso	No cumple
Esquema de la estructura organizacional	Existe una estructura organizacional definida.	x		
Política ambiental	Existe una política ambiental aprobada por la dirección y aceptada por los demás miembros de la empresa	x		
Objetivos ambientales organización	Existen objetivos ambientales aprobados por la dirección y aceptados por los demás miembros de la empresa	x		
Metas ambientales organización	Existen metas ambientales aprobados por la dirección y aceptados por los demás miembros de la empresa	x		
Cumplimiento requisitos legales	Se cumplen con todos los requisitos legales concernientes a la actividad energética.	x		
Programas de gestión ambiental – implementados	Existen y se están implementando los diferentes programas de gestión ambiental (agua, residuos, aire, biodiversidad)	x		
Aprovechamiento y uso adecuado del elemento hídrico	Se cuentan con permiso ambiental para la instalación de centrales eléctricas.	x		
	Se consume solo la cantidad necesaria para el desarrollo de las funciones		x	
	Instalaciones adecuadas para el aprovechamiento racional del agua y su reutilización.	x		
	Existe sistema para tratar las aguas residuales en la sede principal.	x		
	Existen sistemas para tratar las aguas residuales domésticas.	x		
Se realizan emisiones atmosféricas	Existen medidas para contrarrestar las emisiones por el desarrollo de las actividades	x		
Se realiza formación continua a los trabajadores	Se realiza formación a los colaboradores de la empresa en pro del cuidado de la naturaleza.	x		
Programa de salud ocupacional	Se realizan mejoramientos en las locaciones para la salud y seguridad del empleado.	x		
	Se entrega la dotación necesaria a trabajadores	x		
Programas sociales desarrollo personal o grupal Talleres	Talleres de desarrollo personal y trabajo en equipo	x		

Fuente: Elaboración Propia.

Al realizar la verificación a través de la anterior lista de chequeo, se aprecia que las acciones por parte de la organización en pro de un entorno sano, mayoritariamente se cumplen, lo cual determina la existencia de una relación que procura ser armónica con los grupos de interés. La empresa, demuestra un conocimiento en el manejo de los recursos tanto naturales como sociales, implementando los conceptos de conservación, cuidado del ambiente y bienestar social.

Dada la información anterior se evidencia contar con una política ambiental definida, que se complementa con una política de RSE, con lo cual se promueven prácticas ambientales, mitigando los impactos ambientales y la remediación de la contaminación.

En términos generales, se posee una relación adecuada con el entorno, que continua con un mejoramiento paulatino, proceso que requiere tiempo, que conlleva un cambio constante en la dinámica cultural y de procesos de los trabajadores, y que repercute por lo tanto en la comunidad local

Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial EDEQ S.A. ESP

Para el logro de esta fase se inicia con la conceptualización del formato Global Reporting Initiative, posteriormente se analizaron los datos de Responsabilidad Social Empresarial obtenidos a partir de la página web del periodo 2013-2016, principalmente los informes de sostenibilidad emitidos bajo los lineamientos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), los cuales incluyen el suplemento para el sector eléctrico, Por último se concluye el enfoque que presenta cada una de las iniciativas descritas en los informes, a través de una serie de criterios de responsabilidad social que son abordados de diferente manera por las empresas.

Global Reporting Initiative (GRI)

El GRI es un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa. En el año 2000 se

lanzó el primer marco, que actualmente se encuentre en su cuarta versión (G4). El desarrollo de las directrices es continuo y reúne diversos grupos de interés que, conjuntamente, evalúan y desarrollan el contenido del marco. Las directrices de la GRI se refieren a cuatro principios respecto al contenido de las memorias: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. La GRI pone énfasis en la materialidad.

Este concepto implica que las memorias deben cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos (económicos, sociales y ambientales) de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en la toma de decisiones de los grupos de interés. El principio de la participación de los grupos de interés se refiere a que los informes deben identificar a sus grupos de interés y describir cómo han dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

El principio de sostenibilidad supone poner las actividades de la empresa en el contexto más amplio de la sostenibilidad. Y por último, la exhaustividad implica que la cobertura de los indicadores y aspectos materiales, así como la definición de la cobertura de la memoria, deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos, de modo que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante. Además, las directrices establecen indicadores específicos categorizados en económicos, ambientales y sociales. Los indicadores sociales están, a la vez, clasificados en derechos humanos, prácticas laborales y trabajo decente, sociedad y responsabilidad de producto.

El marco ha sido desarrollado para empresas de todos los tamaños, de todos los sectores y ubicaciones, aunque para algunos sectores existen también suplementos sectoriales que guían a las empresas según su contexto específico. Las memorias pueden ser categorizadas según su

nivel de cumplimiento con las directrices de la GRI, pero también si han sido auditadas por un tercero o auto auditadas.

La GRI ha sido criticada por el hecho de que la certificación que la organización ofrece sólo certifica que la memoria cumple con los requisitos de las directrices y no investiga la veracidad de la información. La GRI no establece exigencias respecto a quién puede hacer una auditoría externa; en lugar de esto, pone énfasis en que la transparencia y la participación activa de los grupos de interés pueden proporcionar más garantías que una auditoría. Además, las directrices han sido criticadas por la falta de pautas sobre la gestión de la cultura y la ética en la empresa informante. La GRI puede combinarse con otras normas y matrices, tales como el Pacto Mundial y la AA1000.

Análisis de estrategias de RSE 2013-2016

En los siguientes recuadros se presentan las diferentes estrategias bajo los lineamientos, ambiental, social y económico llevadas a cabo por la empresa en el periodo 2013-2016, estos lineamientos se desarrollan utilizando los indicadores y aspectos del GRI (Global Reporting Initiative) en su versión 3.1 para el año 2013 y la versión 4 para el periodo 2014-2016.

Cada lineamiento se relaciona con las acciones y estrategias encaminadas a generar valor para los grupos de interés; ha de recalcarse que algunas de ellas tienen un contexto únicamente empresarial, otras son pertinentes para la comunidad y deben estar a cargo de efectuarlas, y por último, surgen también estrategias de desarrollo conjunto, para una mejor ejecución y mayor repercusión en el departamento.

Algunos aspectos de cada lineamiento (ambiental social y económico) se refieren a un valor o promedio, lo cuales fueron utilizados para entender un tema específico y su avance durante el periodo estudiado.

Al final, se realiza un análisis sobre el enfoque de gestión de cada año estudiado, con base a la matriz y el informe de sostenibilidad emitido por la empresa.

Tabla 9 Gestión Estrategia RSE 2013

Gestión de la estrategia de RSE. Año 2013	
Contenido básico específico	Estrategias
Indicadores De Desempeño Ambiental	
Materiales Utilizados	EDEQ S.A. ESP no consume materias primas para procesamiento o transformación.
Porcentaje de los materiales utilizados que son Materiales valorizados	Se logró una reducción del 71% en los residuos sólidos comparado Con el año 2012 en su venta ingresos por 104 millones Que fueron utilizados en un fondo de vivienda en beneficio de los Trabajadores.
Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	EDEQ S.A. ESP no realiza consumo directo de energía para transformación
Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	EDEQ S.A. ESP no realiza consumo indirecto de energía para transformación
Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia	Se logró una reducción del consumo de energía de 7,69% a través De campañas educativas y manual de buenas prácticas ambientales
Iniciativas para proporcionar productos y servicios de energía o en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Campañas y actividades de capacitación lúdica con trabajadores para afianzar las buenas prácticas ambientales
Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y	Siembra de 9,500 árboles para compensar el daño ambiental por la

las reducciones logradas con dichas iniciativas	instalación de redes de energía
Captación total de agua por fuentes	EDEQ S.A. ESP no realiza captación de agua para el desarrollo del negocio
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la Captación de agua porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	EDEQ S.S. ESP el desarrollo de sus actividades económica no requiere de permisos o concesiones de agua se logró una reducción del consumo de agua en un 22% a través de campañas educativas y la instalación de ahorradores, manual de buenas prácticas y la reutilización del recurso en la sede principal
Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas Hábitats protegidos o restaurados	Siembra de 9,500 árboles para compensar el daño ambiental por la instalación de redes de energía
Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no ajenas a las áreas protegidas	EDEQ S.A. ESP No genera impactos significativos en áreas protegidas, ya que las redes de energía eléctrica se encuentran rurales y se disponen de manera paralela a vías y carreteras, respetando siempre la distancia establecida y las zonas de protección ambiental
Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyo hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto Invernadero en peso.	Implementación de un plan de manejo forestal en uno de los parques más grande de la de Armenia, siembra de 650 árboles EDEQ S.A. ESP no tiene operaciones significativas en hábitats de especies en peligro de extinción en el departamento del Quindío EDEQ S.A. ESP realizó dos mediciones de gases de efecto la actividad económica de EDEQ S.A. ESP no conlleva a la transformación de productos o bienes lo cual no genera emisiones transformación de productos o bienes lo cual no genera emisiones
Emisiones indirecta de gases de efecto invernadero, en peso	

Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Durante el año 2013, EDEQ S.A. ESP utilizo la técnica de mantenimiento en línea Energizada, esto permitió disminuir un 28% las interrupciones del servicio
Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso NOX, SOX y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	EDEQ S.A. ESP no genera emisiones destructoras de la capa de ozono
Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No existen vertidos de agua asociados a los procesos productivos
Peso total de residuos	En el 2013 se incluyeron los residuos biosanitarios y los residuos químicos provenientes de las labores de aseo, en la generación de residuos peligrosos y se continuo con la campaña "pilas pues" con Gran aceptación entre la comunidad.
Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	En la relación al número de derrames en la vigencia 2013 se presentó un evento debido a la afectación del radiador del transformador de potencia ubicado en subestación del municipio de Quimbaya, ocasionando el derrame de aceite en el pozo de decantación, para subsanar este suceso se utilizaron elementos absorbentes y el kit de derrame, logrando recuperar alrededor de tres canecas de 55 galones cada una de aceite dieléctrico
Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Basilea anexo I, II, III, VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	1,983 KG de residuos peligrosos fueron entregados para disposición final, gracias a la política de reutilización de materiales, la empresa logro reducción de costos Operativos por \$289 millones y 5,8% del total del material retirado de las redes es reutilizado.
Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	EDEQ S.A. ESP no se genera vertimientos industriales

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grados de reducción de ese impacto	EDEQ S.A. ESP ha establecido un manual de buenas prácticas ambientales con el cual se suministra al personal interno y externo la información básica y establece las prácticas de operación en campo y en oficinas que conlleven a las actividades de EDEQ S.A. ESP están relacionadas con la distribución y
Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Comercialización de energía, por lo que no se generan productos y subproductos como empaques, embalajes o productos físicos.
Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Derivado de la estricta observancia de leyes y normas por parte de la empresa durante la vigencia 2013 no se presentaron sanciones, multa o procesos judiciales por incumplimiento de la normatividad ambiental o afectación de biodiversidad en la zona de infraestructura eléctrica
Impactos ambientales significativos del transporte de productos u otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización así como el transporte del personal	EDEQ S.A. ESP no ha realizado medidas al respecto
Indicadores De Desempeño Social	
Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Durante la vigencia 2013 se presentaron del personal correspondiente al 6,91%.
Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y religión	En el 2013 se realizaron 28 nueva contrataciones
Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media	El plan de benéficos que brinda EDEQ S.A, ESP a sus trabajadores jornada completa incluye aspectos legales

jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	y convencionales benéficos considerados como no monetarios que aportan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familiares con el fin de lograr integración, motivación y fomento de valores entre los colaboradores de la organización
Porcentaje de empleados cubiertos por un pacto colectivo	Trabajadores sindicalizados 55% por el principio de libertad de asociados, todos los trabajadores tienen el derecho de afiliarse al sindicato, para promover y defender sus respectivos intereses colectivos
Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral en el trabajo	Representación trabajadores en comité de seguridad y salud 5%
Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Amparo a cada uno de los trabajadores mediante seguro de vida colectivo y seguros para directores Asignación de cargos de acuerdo con las condiciones físicas que adquieren los trabajadores Realización anual de exámenes de laboratorio Pago total del salario que se encuentre devengado
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleo	Directivo: 720 horas Profesional: 7075 horas Tecnólogos: 8767 horas Técnico: 9637 horas Administrativo: 5989 horas
Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Inversión en capacitación y formación \$119 millones, impacto 129 trabajadores
Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y	Se reglamenta al igual que en otras empresas de grupo EPM las diferentes formas de relacionamiento para el suministro de

otros indicadores de diversidad	bienes y prestación de servicios entre partes.
Relación entre salario base los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	EDEQ S.A. ESP establece escalas de asignación básica de los cargos que sean desempeñados por personas vinculadas directamente por la empresa, relacionado con el cargo a desempeñar e indistintamente del sexo del aspirante, existe igualdad de Oportunidades y retribución entre hombres y mujeres.
Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Implementación de programas sociales que permitieron afianzar los procesos de comunicación, fidelización y defensa del mercado por medio de tres alianzas de trabajo: Diagnóstico del entorno social Mitigación del impacto social Plan de acción social
Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Información no disponible
Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Implementación de iniciativas lúdicas, recreativas, deportivas y culturales con la población
Porcentaje y número total de unidades de negocio analizados con respecto a riesgos relacionados con la corrupción porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Se vinculó el modelo de gestión integral de riesgos, el mapa de riesgo de corrupción, se definieron las políticas, lineamientos y reglas de negocio anticorrupción, se evaluó la eficacia de los controles, se obtuvo una calificación del 85% sobre el 100% en la medición del índice de transparencia empresarial
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de las actividades.	Se realizó el foro de ética cuya temática principal fue la formación de principios y valores de la empresa
Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Dada su naturaleza jurídica EDEQ S.A. ESP no realiza aportes financieros o en especie a partidos políticos o a

	candidatose instituciones relacionadas
Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	En el área de cobertura de EDEQ S.A. ESP coexiste 8 comercializadores que ostentan el 11.4% del mercado con los cuales no se han presentado conflictos por competencia desleal o abuso de la posición dominante en el mercado por parte de la empresa
Valor monetario de sanciones o multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Se obtuvieron dos multas por valor de 4.716.000 provenientes de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios
Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Se incluyó la cláusula de cumplimiento de derechos humanos y pacto global
Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia	Se realizó el primer encuentro de interventores y contratistas en el seminario equipos de trabajo basados en la integridad corporativa donde se abordó el tema de comunicación y cumplimiento de los derechos humanos en las acciones derivadas de una relación contractual
Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formado	1,443 horas de formación en temas de derechos humanos
Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Son tres los requisitos relacionados con procesos de contratación de Proveedores que fueron resueltos
Operaciones y proveedores significativos identificados en los	EDEQ S.A. ESP Da plena libertad a los proveedores y

que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	contratistas para que ejerzan su derecho a la libre asociación y a cogerse a convenios colectivos
Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Se verifican los requisitos de los proveedores en cuanto a explotación infantil y trabajo forzoso
Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	Se realizó el primer encuentro de interventores y contratistas en el seminario por equipos de trabajo basados en la integridad corporativa donde se abordó el tema de comunicación y cumplimiento de los derechos humanos en las acciones derivadas de una relación contractual
Indicadores de desempeño Económico	
Valor económico directo general y distribuido, incluidos ingresos, costes de explotación, retribución a empleados y donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos	Valor económico distribuido 134.010, valor económico retenido 25.126
Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Información no disponible
Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Se reglamentó los préstamos a los pre pensionados con el fin de proteger el bienestar social y mantener el nivel de calidad de vida de aquellos que acceden al derecho de pensión por vejez
Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	En esta materia se registró un superávit de subsidio de la nación de 775 millones
Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	EDEQ S.A. ESP tiene establecido la escala de la asignación básica de los cargos desempeñados por las personas que sean vinculadas directamente

<p>Políticas practicas proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas</p> <p>Procedimientos para la contratación local y promoción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas</p>	<p>Para el año 2013 el valor del salario más bajo que existe en la organización corresponde el 1.25% SMLMV y de la totalidad de personal el 94% correspondiente al personal del departamento del Quindío y el 6% restante a otro departamento</p>
<p>Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie</p>	<p>Se continua con el desarrollo del programa de la electrificación rural en zonas que no dispone de servicio de energía</p>
<p>Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos</p>	<p>Durante el año 2013 se busca la reducción de costos a través de mayor efectividad de las acciones logrando mayores resultados económicos para la actividad</p>

Fuente: Elaboración Propia, con información obtenida del informe de Sostenibilidad Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. 2013

Durante el 2013 EDEQ S.A. ESP, logro obtener el reconocimiento de los clientes como la mejor empresa del sector energético en Latinoamérica en el atributo de responsabilidad social empresarial que valora dicho estudio gracias a lo establecido en años anteriores desde la dirección estratégica del Grupo EPM.

En el ámbito económico se evidencia que los resultados de la gestión 2013 fueron satisfactorios ya que se logró cumplir con los principales indicadores de la compañía y se registra un estado de cumplimiento de acuerdo con las metas trazadas, obteniendo grandes resultados en la calidad y eficiencia de los procesos y una gran capacidad para fidelizar clientes, al igual que también se cumplió las metas financieras establecidas.

En la perspectiva social se desarrollaron diversas acciones entre las que se destacan la gestión del ambiente laboral, prevenir los riesgos psicosocial y armonizar la vida laboral y familiar, se desarrollaron programas de bienestar social y capacitaciones en temas de seguridad y salud ocupacional, en materia de vivienda para empleados se destinaron 850 millones para la compra y mejora de vivienda logrando que el 80% de los empleados tengan vivienda propia.

En el mejoramiento de la calidad del servicio se invirtieron 14.400 millones en la ampliación y modernización de la estructura eléctrica, llegando a una cobertura del 95,21% de cobertura en el departamento.

Desde la perspectiva de los clientes, la comunidad y otros grupos de interés, se inauguró un nuevo centro de recaudo. Se propiciaron encuentros con diferentes accionistas minoritarios, proveedores y gremios con el fin de debatir sobre las expectativas de comenzar a pertenecer al grupo EPM, durante estos encuentros se realizó un estudio de satisfacción de proveedores con un resultado favorable de 93%, evidenciando la eficacia de los mecanismos de interacción con estos grupos de interés.

Para el acercamiento con la comunidad se llevaron a cabo diversos programas principalmente para jóvenes y niños, entre los temas desarrollados se encuentra la formación en seguridad en el uso de servicios, derechos y deberes de los ciudadanos, el fomento a las habilidades investigativas de los estudiantes y el desarrollo académico de los técnicos electricistas informales, fortaleciendo habilidades de liderazgo social, afianzando las relaciones de beneficio mutuo.

En el marco de la estrategia de comunicación el 2013 permitió llegar de manera personal a 56.000 personas equivalente al 10% de la comunidad del Quindío, construyendo mayor confianza empresa-comunidad que rehúnda en imagen, reputación y cercanía.

En materia de cuidado por el medio ambiente se mantuvo la certificación en la norma ISO NTC 14001, igualmente se ejecutó el plan de gestión medio ambiental diseñado para el 2013, en el que se destaca el plan de manejo de residuos peligrosos.

Se inició el proceso de medición del índice de gestión ambiental empresarial, IGAE obteniendo un valor del 87% siendo la mejor entre las filiales del Grupo EPM.

Durante el año 2013 se realizó la primera medición de huella de carbono que gracias al proyecto de gestión de pérdidas de energía se dejó de emitir 3200 toneladas de CO₂, a finales del año se protocolizó la adhesión a la iniciativa Caring For Climate de la Organización de Naciones Unidas ONU, que busca contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Tabla 10 Gestión estrategia RSE 2014

Gestión de la estrategia de RSE. Año 2014	
Contenido básico específico	Estrategias
Indicadores De Desempeño Ambiental	
Materiales utilizados, por peso o volumen	Los residuos generados a partir de la operación cotidiana de la empresa se gestionaron según lo establecido en el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos. Con la gestión de estos residuos la empresa obtuvo ingresos por valor de \$172 millones que se destinaron al fondo de vivienda de los trabajadores, lo que representa un incremento del 65% en ingresos para tal fin.
Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	
Intensidad energética	829.027 kWh/año
Reducción del consumo energético	Se formuló el proyecto de generación distribuida, el cual se definiría como un piloto de planta solar de 1MWp. El proyecto está a la espera de la evaluación enmarcado en los incentivos propuestos en la Ley 1715 de 2014, que regula la integración de las energías renovables no convencionales al sistema energético nacional. La organización promueve proyectos de investigación relacionados con la eficiencia energética.
Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Información no disponible
Hábitats protegidos o restaurados	Compra de 983 toneladas de carbono en la modalidad de bonos ofertados a través de un programa de compensación de emisiones de gases de efecto de invernadero (GEI) en Colombia. Se sembraron en total 400 individuos entre arbustivos y arbóreos. De esta misma manera en alianza con instituciones educativas del Departamento y organismos de control como la Corporación Regional del Quindío - CRQ, la Policía Ambiental y la Sociedad de Mejoras Públicas de Armenia, se realizó la celebración del día mundial del medio ambiente. En coordinación con la alcaldía del municipio de Circasia se realizó la reforestación de la quebrada Cajones

	con la siembra de 250 individuos forestales.
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Las emisiones más altas están determinadas por el consumo de gasolina para los vehículos de la organización tanto en la sede principal como en las subestaciones
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	
Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII, del convenio de Brasilia y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	En el año 2014 se dio continuidad a la gestión adecuada de los residuos peligrosos, entregando a la empresa Tecnologías Ambientales de Colombia S.A ESP, un total de 4.080 kilogramos de Residuos Peligros - RESPEL a los cuales se les dio la disposición final adecuada conforme a los requerimientos del Decreto 4741 de 2005.
Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Uno de los mayores impactos ambientales que genera la Empresa se relaciona con el uso del aceite dieléctrico contenido en los transformadores y la posibilidad de que existan Bifenilos Policlorados – PCB. Con el fin de gestionar y mitigar este impacto, En el 2014 se realizaron pruebas tanto a los transformadores desinstalados como aquellos que se encuentran operando
Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Información no disponible
Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	\$456 millones
Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	189 proveedores

Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	Información no disponible
Número de reclamos ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En el año 2014 se atendieron en total 134 solicitudes, 129 de descombra y 5 por fugas de aceite.
Índice de Gestión Ambiental Empresarial	Información no disponible
Indicadores De Desempeño Social	
Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Durante el año 2014 ingresaron a la organización 8 trabajadores con contrato de trabajo a término fijo y se presentaron 39 retiros de personal, que representa el 11.44%,
Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Información no disponible
Índice de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Los trabajadores que durante el año 2014 tuvieron licencia de maternidad y paternidad, se reintegraron a laborar una vez finalizada la licencia, por lo que se concluye que no hubo bajas por maternidad o paternidad en la vigencia.
Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	La organización cuenta con el comité de convivencia laboral y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), conformado de manera equitativa entre representantes de la dirección y los trabajadores. El comité emitió informes y recomendaciones en términos de salud y seguridad para el proceso mantenimiento de redes y apoyó la sensibilización al personal de planta y contratista en el uso adecuado de los elementos de protección personal. Normas Laborales. Los delegados de los trabajadores en dichos comités, representan el 100% de los trabajadores.

<p>Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.</p>	<p>En el año 2014 los ausentismos fueron asociados a infecciones y enfermedades respiratorias. No se presentaron ausentismos relacionados con enfermedades de origen laboral. Durante el año 2014 se presentaron 267 incapacidades por enfermedad común, generando 1,448 días perdidos. Cifra que no incluye los días de ausentismo por concepto de licencia de maternidad y paternidad los cuales suman 17 casos para un total de 887 días. Respecto al ausentismo por accidentes de trabajo se presentaron 28 eventos, en su totalidad los accidentes fueron catalogados como leves, por lo tanto en 2014 no se presentaron muertes, invalidez, ni incapacidad permanente o parcial</p>
<p>Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral</p>	<p>Ejecución del programa Bienestar Social que incluye el día deportivo para la recreación y sano esparcimiento, participación en los juegos nacionales del sector eléctrico y programa de acondicionamiento físico. Capacitación, programa establecido de acuerdo con las necesidades de cada rol y aquellas que complementan el desarrollo profesional. Beneficios ofrecidos trabajadores convencionales y no convencionales: auxilios (fúnebre, maternidad, anteojos, becas educativas), dotación administrativa y operativa, premio al mejor trabajador del año, fondo de vivienda. La información sobre el promedio de horas de capacitación y número de empleados capacitados no está disponible.</p>
<p>Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.</p>	
<p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional</p>	
<p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de los criterios relativos a prácticas laborales</p>	
<p>Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto</p>	<p>La organización periódicamente realiza la verificación del cumplimiento de las prácticas laborales de los contratistas como parte la confirmación de los requisitos del contrato, para tal fin el contratista debe cumplir con un plan de salud ocupacional, además de los pagos de seguridad social de sus empleados. Adicional a ello, para evitar la materialización de los riesgos potenciales se realiza el estudio de mercado y análisis de riesgos, que permite identificar los controles a implementar a través de los documentos de condiciones contractuales</p>
<p>Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante</p>	<p>Para la vigencia 2014 se atendió un caso, el cual fue solucionado satisfactoriamente.</p>

mecanismos formales de reclamación.	
Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Programa de educación social extendida Encuentros formativos específicos. Número de personas impactadas: Niños y Jóvenes:20968 Adultos:13673
Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	100% de los procesos más sensibles de riesgo de corrupción fueron evaluados, el resultado evidencia alta eficiencia de los controles. Socialización del Marco de Orientación Ética y la política, lineamientos y reglas de negocio anticorrupción, evento dirigido a diferentes grupos como proveedores, clientes, sociedad (líderes comunales, vocales de control, estudiantes), contratistas y trabajadores. Actividad orientada a la socialización y entendimiento de las causas del riesgo de corrupción. Se contó con la participación de 175 trabajadores de la empresa.
Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	
Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	
Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	La organización no se encuentra inmersa en situaciones de índole jurídica que puedan poner en riesgo grave la operación del negocio y las relaciones con sus grupos de interés. Durante 2014 EDEQ S.A. ESP no fue objeto de multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Como estrategia de refuerzo en materia de Derechos Humanos el 100% de proveedores y contratistas de la organización firmaron el compromiso de respetar, defender y promover los principios.
Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	EDEQ S.A. ESP en 2014 implemento un Marco de Orientación Ética, aportando a la promoción y protección de los Derechos Humanos y las libertades fundamentales de las personas o grupos de personas con las cuales interactúa de manera interna o externa.

Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	En el año 2014 no hubo reportes relacionados con temas de discriminación.
Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Como medida de prevención del trabajo infantil y forzoso, los interventores de los contratos verifican los requisitos solicitados en cuanto a explotación infantil y trabajo forzoso, así como el control para evitar que los contratistas tengan menores de edad realizando actividades laborales. no se presentaron casos de trabajo forzoso ni infantil
Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Información no disponible. Se hace un registro de proveedores el cual contempla un compromiso de respetar y promover los Derechos Humanos, sin embargo no se realiza examinación por centro.
Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Se atendieron 2 casos a los cuales se les realizó seguimiento de acuerdo con la normatividad. En la línea ética se recibieron un total de seis reportes de los cuales cuatro fueron direccionados a los equipos responsables de su gestión al no tener relación con temas éticos y dos fueron atendidos y resueltos por parte del comité de ética
Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	En concordancia con las políticas de la organización tendientes a la promoción y prevención de riesgos eléctricos en la comunidad, EDEQ S.A. ESP adelanta campañas educativas a través de talleres, capacitaciones, presentaciones culturales y difusión de material impreso, que incluye a todos los grupos del Departamento.

Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante el año 2014 se registraron 6 accidentes de origen eléctrico con afectación a usuarios, los cuales fueron investigados en su totalidad; de ellos, uno (1) generó una fatalidad y cinco (5) generaron lesiones graves. Del total de accidentes, el 83% fue producto de contacto indirecto con energía eléctrica y el restante por contacto directo. Dentro de las medidas tomadas para evitar que se materialicen nuevos eventos, la Empresa capacitó a la ciudadanía referente a las precauciones que se deben seguir cuando se trabaja en cercanía a las redes eléctricas y el seguimiento y reporte por parte de los equipos de mantenimiento, atención técnica de clientes y control pérdidas de EDEQ S.A. ESP, sobre los cumplimientos de las distancias de seguridad y estado del sistema de distribución eléctrica.
Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Campañas y capacitaciones a los grupos de interés en temas referentes a seguridad, salud, cumplimiento del RETIE, riesgo eléctrico y uso responsable del servicio.
Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Información no disponible
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Se obtuvo por segundo año consecutivo los premios oro CIER y COCIER en la categoría de empresas con menos de 500,000 clientes, al ocupar el primer lugar en el índice de satisfacción de la calidad percibida. Este índice representa la percepción de los clientes en relación con la calidad del servicio prestado
Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	Durante la vigencia no se presentaron incumplimientos a las normas y códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones. En el año 2014 EDEQ S.A. ESP trabajó en el fortalecimiento de las relaciones con los periodistas y comunicadores de los medios locales y regionales por medio de la respuesta oportuna a todas las necesidades de información; así como

	en la participación en los medios, atendiendo las inquietudes de los comunicadores y de la ciudadanía
Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Durante el año 2014 se presentaron dos casos de PQR relacionados con la Ley de protección de datos, los cuales fueron resueltos dentro de los términos de ley estipulados.
Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Durante 2014 EDEQ S.A. ESP no fue objeto de multas ni sanciones
Indicadores De Desempeño Económico	
Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico directo creado (VEC) 175,964 millones. Valor económico distribuido (VED) 157,398 millones
Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	A diciembre de 2014 EDEQ S.A. ESP registra un déficit de subsidios de la Nación por valor de \$1,079 millones
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones	El 67% del equipo directivo es oriundo del departamento del Quindío y el 33% de otros departamentos

Fuente: Elaboración Propia, con información obtenida del informe de Sostenibilidad Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. 2014

La matriz anterior permite observar que durante el transcurso del año 2014 la empresa de energía del Quindío EDEQ SA ESP, continuo llevando a cabo estrategias en los aspectos económico, social y ambiental, manteniendo su propósito de sostenibilidad, todo ello en el marco de la estrategia de crecimiento con Responsabilidad Social del Grupo EPM, al cual pertenece.

La empresa continúa adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas y a la iniciativa Caring for Climate, de las cuales hace parte desde 2010 y 2013 respectivamente. Su enfoque de gestión, por segundo año consecutivo los llevo a ser reconocidos por sus clientes, en la evaluación de satisfacción con la calidad – ISCAL, con el mayor puntaje entre las 72 empresas participantes de 15 países de América Latina, recibiendo el premio Oro en la versión 2014 de dicho estudio. De similar manera, el Comité Colombiano de la CIER – COCIER, en reconocimiento a las empresas colombianas que participan en el estudio anteriormente mencionado, otorgó en este año a EDEQ S.A. ESP dos premios Oro correspondientes a los mejores puntajes a nivel de Colombia en lo que respecta al mayor índice de satisfacción con la calidad y mejor evolución del mismo indicador.

Durante el ejercicio 2014, EDEQ S.A. ESP desarrollo sus operaciones buscando el logro de los objetivos plasmados en su plan empresarial. Los resultados del ejercicio fueron bastante satisfactorios. Los indicadores del Cuadro de Mando Integral – CMI de la compañía, registraron en su mayoría un estado de cumplimiento acorde con las metas trazadas. En ellos se destacan indicadores como el de ingresos operacionales superado en 11%, pérdidas de energía que alcanzó el nivel de 8.51%, configurándose como uno de los más bajos del país, ventas de energía que crecieron en 8.2%, Indicadores de continuidad del servicio SAIDI y SAIFI que superaron la meta en 8.6% y 21.3% respectivamente. También otros indicadores como el de ejecución de

inversiones en infraestructura ya que se logró un avance satisfactorio en metas físicas, con ejecuciones presupuestales inferiores a las esperadas.

En beneficio de los trabajadores se desarrollaron los programas de bienestar social y capacitación, buscando el mejoramiento en la calidad de vida de las personas a través de diversos programas que en la materia desarrolla la organización. A través del fondo de vivienda se beneficiaron 15 trabajadores y se aprobaron para el futuro próximo otros 56

Durante el año EDEQ S.A. ESP firmo la Convención Colectiva de Trabajo para la vigencia 2014-2017, con el objetivo de construir acuerdos enfocados en el bienestar, la salud y la educación para los trabajadores y sus familias.

En lo que respecta a la calidad del servicio, para mantener los niveles propuestos, se ejecutaron inversiones en infraestructura por valor de \$7,214 millones. Se ejecutaron \$4,904 millones en reposición de redes. Logrando cumplir los indicadores de continuidad del servicio que establece la normatividad, consiguiendo así conservar el incentivo que establece la regulación eléctrica por el cumplimiento de estas metas, lo cual es importante para la sostenibilidad del negocio.

En los aspectos de mercados y clientes, la empresa cumplió a un nivel de 99.86% en cuanto cobertura del servicio en el departamento. Además, se alcanzó una disponibilidad promedio del servicio de 99.901%, superando el valor registrado en el año anterior.

La cifra de clientes llegó a 168,548 finalizando el año 2014, con un crecimiento anual del 2.4%. Las ventas del comercializador EDEQ S.A. ESP se sitúan en 387 millones de kilovatios-hora, que comparado con el ejercicio anterior representan un crecimiento de 8.2%. En contratos de largo plazo para suministro de energía en el mercado mayorista se logró una cobertura de 87.97% para el año.

En el desarrollo de la dimensión social se llevó a cabo el programa “Leamos Juntos” donde 11,241 clientes tuvieron la oportunidad de interactuar con el proceso de lectura de medidores, permitiendo aprender a hacer un mejor seguimiento al consumo. De igual forma, se continuó ejecutando exitosamente los programas de acercamiento con la comunidad.

En 2014 se protocolizó el aporte de \$1,500 millones de pesos para la construcción de la biblioteca municipal de Armenia, como un gran proyecto de ciudad promovido por el Grupo EPM.

Con el grupo de interés proveedores se desarrollaron diferentes actividades orientadas a seguir fortaleciendo la comunicación, entre estas actividades se destaca el VI encuentro de proveedores y contratistas, evento en el que se presentó a este grupo de interés el Plan Anual de Contratación del Grupo Empresarial para la vigencia, cambios en la cadena de suministro, la implementación de un nuevo sistema de información para el registro de proveedores y contratistas del Grupo Empresarial, para garantizar la actualización permanente de la información, los canales y medios para realizar la inscripción. Igualmente se socializó la contribución de EDEQ S.A. ESP al desarrollo regional.

En lo referente a la relación con la comunidad, EDEQ S.A. ESP participó activamente en las actividades promovidas por diferentes gremios y otras partes interesadas, atendió las inquietudes de la comunidad, de los líderes y los medios de comunicación.

En materia de cuidado por el medio ambiente, se trabajó en el cumplimiento del Plan Ambiental Estratégico – PAE, en los ejes temáticos de Cambio Climático, Producción y Consumo Sostenible, Gestión Integral de Cuencas y Servicios Ambientales, Cultura y Responsabilidad Ambiental y Política e Instrumentos de Gestión Ambiental. Como resultado se

obtuvo la calificación de 89 puntos en la evaluación del Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE, superando la meta establecida de 85 puntos para el 2014.

Entre las acciones ejecutadas en este ámbito durante el 2014 se encuentra la gestión de residuos sólidos y consumo responsable de energía y agua, se resalta también acciones como el estudio de emisiones de gases de efecto invernadero, gracias a esta medición se emprendieron acciones de mitigación.

Igualmente se continuaron las acciones de gestión de residuos peligrosos. En total, los recursos ejecutados en el programa de gestión medioambiental ascendieron a \$457 millones.

En la dimensión económica, los ingresos operacionales crecieron 9.9% pasando de \$156,036 millones en 2013 a \$171,427 millones en 2014, mientras que los costos y gastos operacionales crecieron en 10.7% alcanzando un valor total de \$132,221 millones frente a \$119,479 millones del año 2013.

En cuanto a la situación jurídica del negocio, la empresa ha desarrollado su actividad con ajuste a las normas vigentes. El relacionamiento en materia sindical, luego de un prudente periodo de negociaciones en 2014 se firmó la convención colectiva, cuyo plazo había expirado en 2013. Los resultados del negocio fueron bastante satisfactorios, logrando superar en términos generales las metas establecidas.

Tabla 11 Gestión Estrategia RSE 2015

Gestión de la estrategia de RSE. Año 2015	
Contenido básico específico	Estrategias
Indicadores De Desempeño Ambiental	
Materiales utilizados, por peso o volumen	Asegurando el adecuado el tratamiento de los residuos sólidos en las sedes administrativas de la empresa, se ejecutaron los planes de: manejo Integral de residuos sólidos (PMIRS) y manejo y manejo integral de residuos peligrosos (RESPEL) garantizando la adecuada recolección, almacenamiento, transporte, y disposición final de este tipo de residuos generados en la organización, la información de sus resultados no está disponible.
Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	
Intensidad energética	562.524 kWh/año
Reducción del consumo energético	En el 2015 se continuó con el uso eficiente de la energía, a través del ahorro y un empleo inteligente y cuidadoso de la misma, esto significa no emplearla en actividades innecesarias y conseguir hacer las tareas con el mínimo consumo energético posible.
Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Información no disponible.
Hábitats protegidos o restaurados	En 2015 la compañía sembró y garantizó el cuidado de un total de 1100 árboles. Adicionalmente la empresa realizó cuatro (4) mantenimientos a la sede bioclimática La Cabaña con el fin de recuperar y hacer reposición de material vegetal. El mantenimiento preventivo incluyó hidratación, nutrición, manejo de plagas y enfermedades, resiembra, riegos y erradicación de arvenses.
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	1% 75,6 Toneladas Consumo de combustibles
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	80% 6,806.4 Toneladas Consumo de energía eléctrica - pérdidas técnicas

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	19% 1,600.3 Toneladas Desplazamiento de empleados, vuelos de negocio, disposición de residuos, consumo de papel, facturación.
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Para la mitigación y compensación de estos gases de efecto invernadero, para el año 2014 se compraron 1,000 toneladas de CO ₂ , ofertadas a través de un 2 programa de compensación de emisiones de gases de efecto de invernadero (GEI) liderado por de la Federación Nacional de Cafeteros; para el 2015 se compraron 2,000 toneladas adicionales; para un total de 3,000 toneladas.
Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII, del convenio de Brasilia y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	En el 2015 se presentó una reducción significativa en el manejo de residuos peligrosos comparado con el año 2014. 2.529 kilogramos.
Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	En lo referente a los Bifenilos Policlorados (PCB), se realizó prueba de cromatografía de gases a 40 transformadores fuera de uso y a 350 transformadores en uso (poste) los resultados de las pruebas dieron como resultado 0 transformadores contaminados
Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	La empresa realizó la medición de los impactos ambientales del transporte de Productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización. El resultado de la medición encontró que la disposición de residuos, extracción y transporte de combustibles, consumo de papel, facturación derivado del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados fue de 1.600 Toneladas de CO ₂ . El mayor impacto ambiental significativo de este indicador está asociado a la actividad por el consumo de papel.
Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	\$366 millones
Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	311 proveedores
Impactos ambientales negativos significativos, reales y	Información no disponible

potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	.
Número de reclamos ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Información no disponible.
Índice de Gestión Ambiental Empresarial	En el año 2015 se recibió como directriz de grupo, que se asignara una nueva meta que para la organización, con un 83% de cumplimiento, la cual fue ampliamente superada en 88%.
Indicadores De Desempeño Social	
Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Durante el 2015 ingresaron 28 trabajadores a la organización: 5 ingresaron con contrato de trabajo a término indefinido y 23 con contrato de trabajo a término fijo. Se presentaron 29 retiros de personal, correspondientes al 8.68% del total de la población
Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Información no disponible
Índice de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Durante el 2015, 16 trabajadores tuvieron licencia de maternidad y paternidad, quienes se reintegraron a laborar una vez finalizada la licencia, concluyendo que no hubo bajas por maternidad o paternidad durante el año.
Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Se continua con el 100% de los trabajadores de la empresa representados por el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPASST, conformado por 2 Representantes de la administración y 2 representantes de los trabajadores y sus respectivos suplentes.
Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas	Durante 2015 se presentaron 27 accidentes de trabajo: 17 ocurrieron durante el desarrollo de las labores para las cuales fueron contratados,

mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	los 10 accidentes restantes se generaron durante la práctica de una actividad recreativa o deportiva. El total de accidentes presentados durante 2015 generaron 14 incapacidades con un total de 213 días de ausentismo del personal lesionado.
Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	La organización desarrolló el plan de aprendizaje buscando mejorar el rendimiento organizacional a corto, mediano y largo plazo, en tanto que este responda a las iniciativas y necesidades de los diferentes procesos que buscan una mayor eficiencia organizacional. De los 363 trabajadores que iniciaron el año 2015, 348 de ellos participaron en diferentes eventos de formación, lo cual representa un 96% del total de la población de la empresa, siendo esta la misma cobertura generada en el plan de aprendizaje del 2014. Sin embargo, frente a las horas de formación hubo un incremento significativo, debido a la programación de cursos. Total horas de capacitación 39.796.
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	
Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de los criterios relativos a prácticas laborales	
Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Dentro de la política de relacionamiento con proveedores y contratistas del Grupo EPM y el Código de Conducta, se mantuvo vigente en los requisitos de participación en los procesos de contratación de 2015 el cumplimiento de adecuadas prácticas laborales. Para el cumplimiento de la política, y conforme a los lineamientos establecidos en el Manual de Interventoría, la administración de los contratos ejerció responsabilidades y controles que permitieron la verificación y garantizaron el cumplimiento de los requisitos sobre buenas prácticas laborales, tales como, el plan de salud ocupacional del contratistas y validar su cumplimiento; al igual que la verificación de sus pagos de seguridad Social. En el control de riesgos potenciales se realizaron estudios de mercado y análisis de riesgos para identificar los controles que se implementaron en los Documentos de Condiciones Contractuales
Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante	Información no disponible.

mecanismos formales de reclamación.	
Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Acorde con la política de responsabilidad social empresarial la organización desarrolló programas orientados a la atención de las comunidades locales de una manera personalizada, orientando y capacitando a los usuarios en temas relacionados con el servicio público de energía dentro del marco de la Ley 142 de 1994
Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	La organización continuó promocionando prácticas de anticorrupción y anti soborno para evitar fraudes y engaños, propiciado instancias de reporte y consulta. En 2015 se revisaron los escenarios de riesgos asociados a la corrupción y el soborno en los procesos más sensibles de la organización, los cuales corresponden a 39 procesos (51.32%) del total; se realizó monitoreo de la eficacia en los controles que mitigan la probabilidad de ocurrencia y el impacto si se llegan a presentar. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. El plan implementado en 2015 presentó un cumplimiento del 100% frente a lo planeado e incluyó actividades dirigidas a los grupos de interés empleados, proveedores y contratistas para generar mayor compromiso en la gestión de estos temas que son de gran importancia para la organización.
Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	
Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	
Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Información no disponible.
Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Se continua con el 100% de proveedores y contratistas de la organización a favor de respetar, defender y promover los Derechos Humanos
Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Se gestionó una jornada de sensibilización y capacitación en Derechos Humanos con la participación 33 trabajadores que involucraron las diferentes áreas de la empresa, con el propósito de presentar un contexto general de los Derechos Humanos, definición, dimensión histórica, clasificación y sus características; así como el contexto del tema y las

	responsabilidades de las empresas en general.
Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Durante el año 2015 la empresa no tuvo casos o reportes relacionados al tema de discriminación.
Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Administradores y/o interventores de los contratos velaron por el cumplimiento de todas las obligaciones legales del contratista tales como pago de salarios, seguridad social, parafiscal, horario, riesgos y cargas laborales; así como el control para evitar que los contratistas tengan menores de edad realizando actividades laborales. Así mismo, no se presentaron casos o episodios de trabajo forzoso.
Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Información no disponible. Se hace un registro de proveedores el cual contempla un compromiso de respetar y promover los Derechos Humanos, sin embargo no se realiza examinación por centro.
Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Durante el año el Comité de Convivencia Laboral atendió un solo caso, logrando resultados positivos para ambas partes; haciendo de la conciliación un recurso adecuado para dar solución y terminación al origen de las causas. El Comité obrero Patronal por su parte, atendió 6 casos que a la luz del procedimiento, se orientaron los trabajadores para mejorar sus conductas teniendo en cuenta las faltas cometidas; este espacio además permitió promover conductas éticas en su ser y hacer diario
Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	La empresa continúa desarrollando planes sociales con enfoques de educación social que reúne a las comunidades alrededor de la prestación del servicio público de energía eléctrica.
Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en	En 2015 no se generaron incidentes producto de incumplimientos normativos en temas de seguridad y salud en el trabajo, por el contrario se desarrollaron acciones preventivas y correctivas para gestionar los requisitos legales.

función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	En 2015 el impacto generado en la población Quindiana fue significativo, en tanto que se llegó por diferentes medios e iniciativas a un número importante de usuarios con información de la empresa en el marco de la socialización de diferentes temáticas en torno a la prestación del servicio de energía eléctrica.
Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Información no disponible
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Información no disponible
Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	En 2015 EDEQ no presentó incumplimientos a la normativa ni a los códigos voluntarios de comunicación y mercadotecnia. Otros medios usados para la comunicación educativa ha sido los programas de radio, televisión y de relacionamiento como EDEQ en mi Pueblo, que generan una mayor cobertura así
Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Durante el año 2015 no se presentaron casos relacionados con la Ley de protección de datos.
Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Durante 2014 EDEQ S.A. ESP no fue objeto de multas ni sanciones
Indicadores De Desempeño Económico	
Valor económico directo generado y distribuido.	Valor económico directo creado (VEC) 186,772 millones. Valor económico distribuido (VED) 173,418 millones.
Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Información no disponible.

Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones	El 67% del equipo directivo es oriundo del departamento del Quindío y el 33% de otros departamentos

Fuente: Elaboración Propia, con información obtenida del informe de Sostenibilidad Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. 2015

En 2015, como tercer año de análisis, la información presentada por la Empresa de Energía del Quindío EDEQ S.A. ESP da cuenta de los resultados obtenidos durante el año en temas materiales, de transparencia, contratación responsable, clima laboral, entre otros.

En lo referente a la gestión organizacional, nuevamente y de forma general se cumplen los propósitos y metas del 2015, en el marco de los aspectos económicos, sociales y ambientales, como resultado se logró el reconocimiento, esta vez como la segunda mejor empresa, según el estudio de satisfacción de clientes que a nivel de los países de Centro y Sur América, realiza la Comisión de Integración Energética Regional CIER. De igual manera, conforme con los resultados de este estudio, a nivel Colombia también se obtuvo un segundo lugar como empresa mejor percibida por sus clientes en cuanto a la calidad en la prestación del servicio. En el estudio de transparencia empresarial, que efectúa la Corporación Transparencia por Colombia, se logró un total de 95 puntos de 100 posibles, en cuanto al desarrollo de mecanismos de transparencia, en los que se destaca, la apertura de información y diálogo, reglas claras y control.

En la evaluación de instrumentos y prácticas de gestión ambiental, EDEQ alcanzo 88% en el índice IGAE, superando la meta de 83% propuesta para este año.

Se Destaca también que en el estudio de satisfacción de proveedores y contratistas, la evaluación sobre la imagen que tienen de EDEQ S.A. ESP alcanzó una calificación de 95.3 sobre 100, reflejando el alto nivel de lealtad y satisfacción de este grupo de interés con la Empresa.

En cuanto a los indicadores del Cuadro de Mando Integral de la Compañía, se logró el cumplimiento de las metas en su gran mayoría. En lo correspondiente a los indicadores de Ejecución Presupuestal del Plan de Inversión, no se lograron las metas esperadas. En este último, se alcanzó un 77%, aunque las metas físicas se cumplieron, dado que los costos de unidades constructivas finales resultaron inferiores a los presupuestados.

En atención a otro asunto material, se llevó a cabo la implementación del plan estratégico de Grupo EPM para proveedores y contratistas, en cuyo marco se lograron propósitos con beneficio para la empresa y los proveedores, así, se obtuvieron logros en cuanto a la agilidad en la contratación, optimización de costos y la implementación del Programa de Desarrollo de Proveedores mediante el cual, EDEQ S.A. ESP, asesoro a uno de los proveedores de la región, con el propósito potenciar sus capacidades y con ello mejorar su ámbito de negocios y posibilidades de crecimiento.

En procura de la excelencia operacional, en 2015 se inició el proyecto de Gestión de Activos, lo que constituye una fuente importante de eficiencia. Cabe resaltar que el indicador de factor de utilización de activos alcanzó un nivel de 99.54% superando la meta de 99.42% propuesta para 2015, significando una reducción de \$401 millones en el valor de activos improductivos.

Con alcance de grupo, se inició el Proyecto de Pérdidas de Energía, a través del cual se capitalizo las experiencias y capacidades de cada una de las filiales del Grupo EPM. Este año se logró un índice del 8.47%, superando la meta del 8.99% establecida.

Para seguir manteniendo los niveles de calidad del servicio y pérdidas de energía, se ejecutaron inversiones por valor de \$10,490 millones, 47% más que en 2014, donde los rubros más importantes corresponden a reposición de redes por un valor cercano a los \$5,600 millones, seguido por los rubros de expansión, subestaciones y gestión de pérdidas de energía, que en conjunto suman cerca de \$3,800 millones.

El número de clientes al final del año llegó a la suma de 172,621 y la cobertura del servicio se mantuvo en el nivel de 99.88% obtenido en 2014.

En cuanto a la gestión medioambiental, se valoran actuaciones en los aspectos de cultura y responsabilidad ambiental, política e instrumentos de gestión ambiental, gestión de cuencas y

servicios ambientales, producción y consumo responsable y cambio climático, entre otros. La empresa continua adherida a la iniciativa Caring for Climate de las Naciones Unidas.

En el ámbito de gestión del clima laboral, el desarrollo de programas de bienestar social se vincularon los trabajadores a actividades culturales, deportivas y recreativas de sano esparcimiento, en las cuales se invirtieron alrededor de \$176 millones, durante esta vigencia. A través del Fondo de Vivienda, se desembolsaron 32 préstamos por un valor de \$2,118 millones, logrando conseguir que el 76% de los trabajadores posean una vivienda propia. Adicionalmente, a través del Fondo de Bienestar Social y Capacitación se otorgaron créditos por valor de \$90 millones de pesos.

En relaciones con la comunidad y los clientes, se continúa con el desarrollo de programas como: capacitaciones en el servicio público de energía, el programa de Financiación Social, la instalación de plantas de potabilización de agua en escuelas rurales, el otorgamiento de becas a estudiantes destacados y de escasos recursos económicos. A través de estas acciones, se vincularon cerca de 76 mil personas en todo el Departamento.

En el aspecto financiero, las cifras reportaron un crecimiento de 6.5% en los ingresos operacionales pasando de \$173,711 millones en 2014 a \$184,923 millones en 2015. Los costos y gastos para la operación del negocio crecieron en 6.6%, alcanzando un valor total de \$156,603 millones frente a \$146,903 millones del año 2014. Al final del ejercicio, la Utilidad Neta registró un valor de \$18,075 millones que frente a \$17,425 millones registrados en 2014, representa un incremento de 3.7%.

En lo que respecta a la situación jurídica del negocio, EDEQ S.A. ESP desarrollo su actividad con ajuste a las normas vigentes. En relación al tema sindical, se llevó a cabo una consultoría en derechos humanos, con amplia participación de todos los trabajadores y su asociación sindical. A

partir de este trabajo se definirán los planes de acción a desarrollar en la siguiente vigencia 2015-2017, enmarcados en la divulgación, promoción y protección de los Derechos Humanos, en el ámbito de actuación de la Empresa.

Tabla 12 Gestión Estrategia RSE 2016

Gestión de la estrategia de RSE. Año 2016	
Contenido básico específico	Estrategias
Indicadores De Desempeño Ambiental	
Materiales Utilizados	Por su actividad EDEQ S.A. ESP no consume materiales porque su actividad es la prestación de servicio
Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Frente a los programas ambientales que desarrolla internamente la organización, se logró asegurar un tratamiento adecuado en el manejo de los residuos sólidos en las sedes administrativas; los planes llevados a cabo fueron Manejo Integral de residuos sólidos (PMIRS). Manejo integral de residuos peligrosos (RESPEL). Con ellos, se garantizó la recolección, almacenamiento, transporte, y disposición mal de este tipo de residuos generados por la empresa.
Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Por su actividad EDEQ S.A. ESP no realiza consumo directo de energía para transformación
Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Se desarrollaron estrategias para la reducción en los consumos de energía en las diferentes sedes de la organización y de esa forma se contribuye a los objetivos y metas ambientales planteados; se hace énfasis en la sede principal de la empresa, donde se tiene la mayor concentración de consumos
Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el	Se ejecutaron diferentes campañas con el personal de la empresa a través de diferentes medios, así como el desarrollo de un plan de educación ambiental que permitió concientizar a

consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	los trabajadles de EDEQ S.A. ESP a tener buenas prácticas en el uso de la energía en las instalaciones de la empresa.
Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	<p>En la sede principal de EDEQ S.A. ESP se establecieron prácticas como apagar las luces en horarios en los que no se encontraban se programó un horario para el uso del Aire acondicionado y se estableció la hora de matización del gimnasio hasta 7:00 de la noche Para el 2016, la empresa se propuso como meta en consumo de energía la reducción del 1% de los kWh/año, respecto al año inmediatamente anterior, sin embargo, los resultados del programa Uso Racional y Eficiente de Energía interna tuvo una variación evidenciando resultados en los últimos 3 años así:</p> <p>2014: 829,027 kWh/año 2015: 562,524 kWh/año 2016: 842,872 kWh/año</p>
Captación total de agua por fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Por su actividad EDEQ S.A. ESP no realiza captación de agua para el desarrollo del negocio Por su actividad EDEQ S.S. ESP el desarrollo de sus actividades económica no requiere de permisos o concesiones de agua
Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Capacitaciones sobre ahorro y uso reciente de la energía y el agua a Los grupos de interés con una participación de 281 trabajadores, Aun así el consumo de agua para el 2016 aumenta en 204 m /año respecto al 2015 dejando de cumplir la meta de reducción del 1%; lo anterior como consecuencia de fugas y baterías sanitarias no ahorradoras identidades en las inspecciones a instalaciones Tanto el consumo de agua como el de energía presentaron aumento en 2016, debido a las construcciones realizadas en diferentes sedes de la empresa.

Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	En el 2016 se realizó la siembra de 3,132 individuos forestales estos árboles fueron sembrados en lugares estratégicos del departamento, como el humedal el mudo del municipio de talento donde fueron sembrados 2.000 de estos ejemplares
Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios, en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	En 2016 EDEQ S.A. ESP en convenio con la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ y la Corporación para el Manejo Sostenible de los Bosques MASBOSQUES, puso en marcha el proyecto BanCO en 2 Quindío, programa que consiste en un pago por servicios ambientales, donde se hace un reconocimiento económico a las familias campesinas que tienen predios en zonas de gran importancia ecosistémica y que, en lugar de hacer uso de los recursos naturales, cuidan y protegen de ellos.
Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Para 2016 fue del 91%, mejorando el porcentaje frente a los resultados del año inmediatamente anterior debido a la gestión realizada en el seguimiento y control de los requisitos ambientales definidos en los contratos de mayor impacto y la formulación de estrategias ambientales articuladas a la MEGA Ambiental, política e indicadores propuestos para tales meses. También se realizó el muestreo de 325 transformadores para la determinación de partes por millón de PCB en aceite dieléctrico.
Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyo hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	EDEQ S.A. ESP no tiene operaciones significativas en hábitats de especies en peligro de extinción en el departamento del Quindío
Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de	EDEQ S.A. ESP realizó tres convenios de Iniciativas conjuntas

efecto invernadero, en peso	y acciones estratégicas para el cuidado del recurso hídrico y mitigación/compensación de gases de efecto invernadero
Otras emisiones indirecta de gases de invernadero, en peso	Debido a su actividad principal EDEQ S.A. ESP no conlleva a la transformación de productos o bienes lo cual no genera emisiones
Peso total de residuos	Fueron generados 2,324 toneladas de residuos, los cuales fueron aprovechados por los propietarios de los predios donde se llevaron a cabo talas y podas de individuos Forestales que intervenían las redes de energía. Dicho aprovechamiento consistió en abono de tierras y cultivos, además del uso doméstico
Número total y volumen de los derrames accidentales más significativo	Con el objetivo de realizar una gestión adecuada de los residuos peligrosos generados en los diferentes procesos de la organización, fueron enviados a tratamiento y disposición mal correspondiente asegurando una correcta: manipulación, almacenamiento, transporte y disposición final
Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligroso según la clasificación del convenio de Basilea anexo I, II, III, VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	2,397 kg de Residuos de aparatos Eléctricos y Electrónicos 12.8 kg de Tubos y bombillos mercurio – Sodio, 484 kg de Pilas y Baterías además de 103.45 kg de residuos fitosanitarios en los meses de junio a diciembre y 1250 kg correspondientes a 4 Transformadores contaminados con PCB
Identificación, tamaño, estado e protección y valor	EDEQ S.A. ESP no se genera vertimientos industriales

de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	
Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grados de reducción de ese impacto	La compañía continúa con el programa de reducción, año a año se entregan pocillos de cerámica a todos los trabajadores; de esta forma no se usan pocillos plásticos ni de icopor y se reduce el gasto en estos imprimen, Se realizó el control y seguimiento a papeleras ubicadas en los puestos de trabajo de los colaboradores
Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	En el año 2016 no se presentaron sanciones, multa so procesos judiciales por incumplimiento de la normatividad ambiental o afectación de biodiversidad
Impactos ambientales significativos del transporte de productos u otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización ,así como el transporte del personal	EDEQ S.A. ESP no ha dado ninguna respuesta sobre una solución al respecto
Indicadores De Desempeño Social	
Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	Adicionalmente, se presentaron 38 retiros de personal (19 hombres y 19 mujeres), correspondientes al 10.58%
Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y religión	Comprometidos con el desarrollo de la región, en 2016 la compañía tuvo 359 empleos en el departamento del Quindío, resultados que, comparados con 2015 aumentaron el 7%. De esta manera EDEQ S.A. ESP contribuye a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y familias.

Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	El programa Becas EDEQ para el Quindío , en 2016 se crearon mecanismos que contribuyeron al acceso y permanencia de 10 estudiantes niveles académicos y escasos recursos económicos para analizar con altos sus estudios en educación superior
Porcentaje de empleados cubiertos por un pacto colectivo	EDEQ S.A. ESP, atenta a la implementación de la política de responsabilidad social empresarial del Grupo EPM, continúa desarrollando programas de inclusión para todas las comunidades, procurando que el relacionamiento sea de manera presencial, con ofertas sociales y educativas ajustadas a las necesidades que tiene el entorno social de la organización.
Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral en el trabajo	Para el caso especio de la empresa el 69% de los trabajadores se encuentran sindicalizados, 3 puntos por encima del porcentaje reportado en 2015
Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Frente a la convención colectiva de trabajo el 98% de los colaboradores hacen parte de ella, sólo 8 trabajadores no tienen los benecitos de la Convención Colectiva, de los cuales 2 pertenecen a salario integral y 6 al régimen especial, estos fueron negociados con el n de monetizar los benecitos convencionales vía salario
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleo	En cuanto al Fondo de Bienestar Social la compañía desembolsó 10 créditos por un valor de \$32 millones, aprobados durante la vigencia, así: Educación \$18 millones, correspondiente a siete (07) créditos Recreación y Bienestar \$14 millones, correspondiente a tres (03) créditos.
	En 2016 EDEQ S.A. ESP, desarrolló un plan de aprendizaje con

	cobertura a todo el grupo de interés trabajadores, este plan tuvo una ejecución del 86% en becas
Porcentaje y número total de unidades de negocio analizados con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	En la vigencia de 2016 EDEQ S.A. ESP desarrolló prácticas para dar Cuenta de las acciones en el marco de la anticorrupción y el soborno Anualmente se revisan y actualizan los mapas de riesgos de los procesos organizacionales vigentes de la compañía, adicionalmente se realizó la actualización del mapa de riesgos de fraude corrupción, lavado de activos y manipulación del terrorismo de la organización. En el primer trimestre de 2016 se realizó la inducción organizacional , con el objetivo de socializar con el grupo de interés en Trabajadores temas de riesgo de corrupción y soborno al personal, la participación fue del 71% de los colaboradores de la empresa, También se habilitó en la página web externa la matriz de riesgos de corrupción para que los grupos de interés externos aportaran en su construcción
Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Información no disponible
Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	Las acciones que se implementaron para minimizar los riesgos y la probabilidad de ocurrencia de nuevos eventos fue el mantenimiento de las herramientas, la compra de elementos, el desarrollo de capacitaciones especializadas
Indicadores De Desempeño Económico	
Valor económico directo general y distribuido,	En 2016 el Valor económico directo creado (VEC) se ubica en

incluidos ingresos, costes de explotación, retribución a empleados y donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos	\$232,544 millones, el crecimiento respecto al año 2015 se dio por tener mayores ventas.
Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de benéficos sociales	La gestión responsable que desarrolla compañía con una visión de sostenibilidad en las dimensiones sociales, ambientales y económicas
Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	Con respecto al año 2015, La distribución de dividendos presenta una disminución producto de la adopción de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, en 2015 se realizó con los resultados de los estados financieros del 2014 bajo norma COLGAAP, mientras que para el 2016 se realizó con los resultados financieros del 2015 bajo NIIF.

Fuente: Elaboración Propia, con información obtenida del informe de Sostenibilidad Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. 2016

En el año 2016 la empresa EDEQ S.A. ESP asumió grandes cambios, el primero de ellos fue el cambio del gerente de la empresa, y uno de los nuevos propósitos de la nueva gerencia fue fortalecer la cultura y prácticas de responsabilidad social, debido a esto se reportan grandes logros en beneficio de los grupos de interés y mejoramiento en la calidad de la prestación de servicios, según los estudios de satisfacción al cliente a nivel de Colombia EDEQ S.A. ESP sigue siendo merecedores del premio oro por haber logrado el mejor índice de satisfacción con la calidad percibida por el cliente.

En cuanto a prácticas de gestión ambiental, en lo que corresponde a la medición del índice de gestión ambiental empresarial - IGAE, tuvieron el mejor puntaje entre las filiales nacionales del grupo EPM, con un valor alcanzado de 91%, superando la meta propuesta de 88%. En la medición de mecanismos de transparencia empresarial, efectuado por la Corporación Transparencia por Colombia, alcanzaron un total de 82.7 puntos.

En cuanto en aporte a la región, reportaron que el 46% de la contratación correspondiente a esta vigencia, fue asignada a empresas locales y regionales, lo que representa cerca de un 25% de la contratación del año 2016, que entra a contribuir en la dinamización de la economía regional y atiende el mercado mayoritariamente residencial, cuya participación alcanza el 89% del total de clientes que, al finalizar el año, llegó a la cifra de 179,392.

Durante el año 2016, se evidencia una cultura de uso eficiente de la energía, lo cual resulta beneficioso para el planeta. Destacando también otros logros organizacionales, como el cumplimiento de diez de las once metas gerenciales establecidas para la vigencia, lo que representa una eficacia del 91%.

Igualmente, EDEQ S.A. ESP logro mantener el incentivo regulatorio por cumplimiento de los indicadores de calidad del servicio establecidos por la normatividad del sector. Aun así no

pudieron cumplir con todas las metas propuestas, relativa a la gestión de clientes morosos, no obstante, la eficiente gestión de tipo social que realizaron con el segmento de mercado, en el marco de uno de los propósitos de grupo EPM, referente al acceso y comparabilidad del servicio.

En el ámbito social la calidad del servicio de energía, EDEQ S.A. ESP ejecuto inversiones por valor de \$10,112 millones de pesos. En la ejecución de este plan de inversiones, se conectaron 11 nuevos predios del sector rural, avanzando de esta forma en otro de los propósitos del grupo EPM de lograr cobertura universal del servicio. Con estas nuevas familias que entran a ser parte del volumen de clientes, el porcentaje de cobertura rural se aumenta de 98.2% a 98.4%. Aun así quedan poco más de 200 clientes para proveerles servicio de electricidad y así lograr este gran propósito. La ejecución total de inversiones alcanzó un nivel de 93%, evidenciando la eficacia de las acciones de mejora implementadas, dado que en la vigencia anterior este indicador se había ubicado en 77%.

En el ámbito financiero EDEQ S.A. ESP presenta sus cifras financieras conforme las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, en cuanto al comportamiento de los ingresos operacionales reporta un crecimiento de 24.4% pasando de \$184,923 millones en 2015 a \$230,078 millones en 2016. Los costos y gastos para la operación del negocio crecieron en 8.7%, alcanzando un valor total de \$170,238 millones frente a \$156,603 millones del año 2015.

Al final del ejercicio, el Resultado Neto del Periodo alcanzó un valor de \$35,600 millones que frente a \$17,708 millones registrados en 2015, representa un incremento del 101%.

Mediante una búsqueda de información exhaustiva, se logra así recopilar información anual de los informes de sostenibilidad de EDEQ S.A. ESP, como una de sus grandes responsabilidades que tiene al ser parte del grupo EPM, acorde con el propósito de permanecer

en el tiempo, mediante su contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa el Grupo.

Al hacer mención a desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, en articulación con las políticas departamentales, integra en uno sólo los ámbitos urbano y rural para considerarlo como uno único el departamento en toda su extensión, lo cual hace que se generen condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida, así como también la generación de fuentes de empleo para la región, un trabajo articulado que busque el cierre de brechas sociales que sin lugar a dudas han marcado las desigualdades e impulsado los índices de exclusión y de pobreza, mejorando los ingresos, el bienestar de la población y garantizando su sostenibilidad, a través de la generación de oportunidades y la articulación del desarrollo y la inversión.

Casos como la apuesta a la ampliación de cobertura, como la electrificación rural, son destacables, puesto que se contribuye a fortalecer la productividad en el campo y el acceso a servicios que antes no existían. De igual manera, el mejoramiento de competencias al personal, a través de capacitaciones en trabajos eléctrico, permiten que la población se forme para optar por nuevas alternativas de empleo.

Su gestión ambiental ha permitido contribuir a la reducción de emisiones de CO₂ y a propuestas de movilidad sostenible, que sin lugar a dudas formarán parte de las acciones que buscan garantizar nuevas alternativas para contribuir a la lucha contra el cambio climático.

EDEQ S.A. ESP es el tipo de empresa que se basa en unos lineamientos, políticas de gestión y desarrollo que propenden por la universalización de los servicios públicos domiciliarios; desplegando una operación entre los negocios de comercialización y distribución de energía eléctrica en todo el departamento del Quindío como territorio donde hace presencia el Grupo EPM.

La Responsabilidad Social Empresarial de EDEQ S.A. ESP está alineada con los conceptos de contexto y con aquellos focos de actuación que garantizan el impacto, escala y continuidad, que parte de la universalidad y el apalancamiento del desarrollo en un marco de actuación ético, como lo es una empresa prestadora de servicios vitales para la sociedad, por lo tanto, se considera importante el diálogo abierto, los informes de sostenibilidad y la rendición de cuentas a los grupos de interés, para así lograr establecer la generación de valor y equilibrio social, ambiental y económico.

Para EDEQ S.A. ESP es importante cumplir con los parámetros de Responsabilidad social, ya que esta es una gestión definida, donde prima la ética y la transparencia con todos sus grupos de interés; al igual que, el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales, sociales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de desigualdades sociales.

La Responsabilidad Social Empresarial es una estrategia que busca la empresa de acuerdo con su cultura y prioridades, logrando con ello la priorización de los recursos, la gestión de sus residuos, el disminuir costos, involucrar sus grupos de interés para lograr aprendizajes significativos en su gestión, innovar y establecer relaciones permanentes con ellos para que contribuyan de manera efectiva en cada una de sus acciones.

Lo anterior garantiza el éxito de la organización, en la medida en que se anticipe a cambios producidos en el entorno social, convirtiéndolos en fuente de desarrollo y apoyo para la sociedad, preocupándose por el bienestar, acercándose a la comunidad y vinculándola como grupo de interés para hacer efectivo su propósito de responsabilidad social, el cual se verá reflejado en sus resultados y en el impacto que se genere al interior de la población, la cual finalmente le dará legitimidad y reputación.

Ahora bien, en los informes de sostenibilidad que realiza EDEQ S.A. ESP cada año muestra con gran claridad el compromiso que tiene con sus grupos de interés, al ser una empresa adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas, así como a la iniciativa Caring for Climate del mismo organismo. Su reto es continuar con la adopción de estándares y compromisos internacionales en materia de Responsabilidad Social que le permitan seguir incrementando el grado de madurez en prácticas sobre esta materia, en el ámbito ambiental, social y económico.

Las acciones estratégicas que se emprenden en la EDEQ como Empresa Socialmente Responsable, dan cuenta del rol que desempeña en la sociedad y estos resultados son fuente inagotable de evidencia que agrega valor a su gestión. Ello permite profundizar que año tras años los resultados dan muestra de su interés por continuar abanderando programas que consoliden su organización desde una perspectiva social, en la medida en que su intervención provenga de una interacción efectiva entre la empresa y la sociedad civil, buscando con ello identificar líderes comprometidos, dentro y fuera de la organización que hagan gestión social, que involucren a la población en la construcción de ciudadanía y con ello se potencie el desarrollo local.

El reconocimiento que de ella hagan sus grupos de interés son producto de su preocupación constante por generar cambios y contribuir a lograr el bienestar de la comunidad y de su entorno, respetando los derechos humanos, promoviendo desde su interior condiciones favorables para los miembros de su organización, para la sociedad a través del desarrollo de acciones en la comunidad.

Otro aspecto que se destaca allí es su ética empresarial, sus informes evidencian claramente un manejo financiero y social transparente, aplicando códigos de ética y actuaciones que son evidencia en el manejo de la información, generando confianza y legitimidad en sus grupos de interés.

La interacción positiva con la sociedad civil es evidencia de sus grandes acciones, lo cual fortalece su presencia y legitima su institucionalidad, ante una preocupación constante de todas aquellas problemáticas que la aquejan en el ámbito social, económico y ambiental.

Este último, busca además generar conciencia en la población para abordar y compensar aquellos impactos generados por el hombre y que han deteriorado de manera sustancial al medio ambiente, por lo cual EDEQ ha emprendido acciones desde su interior relacionadas con el reciclaje de papel, economía en el uso de agua y energía, siembra de árboles, disminución de la emisión de gases y otra serie de acciones que dan cuenta sus informes.

Capítulo IV

7.3 Procesos De Responsabilidad Social Empresarial De Empresas Públicas De Medellín E.S.P. (EPM) En La Empresa De Energía Del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ Y Los Referentes Abordados En El Marco Teórico.

Para el desarrollo de este objetivo, se implementó una herramienta que contribuyera a procesar la información obtenida en los objetivos anteriores de forma correcta.

La siguiente matriz contrasta la información recolectada en el primer objetivo acerca de las teorías de Stakeholders, Desarrollo Sustentable, Dependencia De Los Recursos, Legitimación, Política Económica, Institucional y el análisis realizado en segundo objetivo de la gestión estratégica de Responsabilidad Social Empresarial de EDEQ, se analiza los aspectos que agrupan las estrategias y actividades llevadas a cabo en el periodo 2013-2016 por la empresa y la relación que se encuentra con las teorías .

Tabla 13 Matriz comparativa Teoría: Grupos de Interés, Desarrollo Sustentable, Dependencia de Recursos.

Matriz Comparativa Gestión De La Estrategia De RSE EDEQ S.A. E.SP y Teorías de Responsabilidad Social Empresarial.				
Enfoque de Gestión		Teorías de Responsabilidad Social Empresarial.		
		Teoría Grupos De Interés	Teoría Del Desarrollo Sustentable	Teoría Dependencia De Los Recursos
Indicadores Desempeño Ambiental	Aspecto Materiales	Los ingresos obtenidos por la gestión de residuos reciclados son utilizados en beneficios a los empleados.	Se disminuye el consumo de insumos por medio de la reutilización.	Se busca asegurar la obtención de insumos por medio de relaciones estables con Proveedores.
	Aspecto Energía	Vincula a los empleados en el uso eficiente de la energía en todas las sedes.	Busca hacer las tareas con el mínimo consumo energético posible.	No hay relación
	Aspecto Agua	No hay relación	No hay relación	No hay relación
	Aspecto Biodiversidad	Busca mitigar el daño ocasionado sobre el medio ambiente por sus actividades sobre zonas verdes	Comprende la necesidad de cuidar zonas verdes.	No hay relación
	Aspecto Emisiones, Vertidos Y Residuos	Busca mitigar el daño ocasionado sobre el medio ambiente por sus actividades sobre el aire.	Busca mitigar los gases de efecto invernadero generados en sus actividades.	No hay relación
	Aspectos De Efluentes Y Residuos	Se evita la contaminación con la correcta disposición de residuos peligrosos.	Mitiga la contaminación que puede causar sobre el entorno la mala disposición de residuos	Trabaja en conjunto con la empresa Tecnologías Ambientales de Colombia S.A ESP en manejo de residuos peligrosos.
	Aspecto Productos Y Servicios	Se realizan tareas preventivas sobre posibles elementos contaminados que puedan afectar clientes, empleados y comunidad en toda la cadena necesaria para la prestación del servicio	Se evita la contaminación por elementos contaminados de Bifenilos Policlorados	Se trabaja en toda la cadena de suministros para prevenir la aparición de Bifenilos Policlorados y su disposición adecuada
	Aspecto Empleo	Generación de un óptimo entorno laboral	Además de brindar trabajo, se busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias	Se aseguran relaciones empleador-empleado a largo plazo.
	Aspecto Salud Y Seguridad Laboral	Generación de un entorno laboral seguro	Se mitiga el riesgo de enfermedades y accidentes laborales.	Se gestiona la seguridad de la mano de obra necesaria
	Aspecto Capacitación Y	Genera mayores capacidades para los	Busca una mayor eficiencia	Busca capacitar la mano de obra

	Educación	trabajadores y contribuye en la culminación de sus carreras profesionales	organizacional en las jornadas laborales	para un desarrollo más eficiente de las labores
	Aspecto Evaluación De Las Prácticas Laborales De Los Proveedores	Relaciones estables con proveedores y contratistas	Se garantiza una cadena de suministros que trabaja en forma conjunta para el cumplimiento de buenas prácticas laborales	Se busca generar niveles de confianza altos con proveedores y contratistas para la prestación de servicio de energía
	Aspecto Corrupción	Generar ambientes que contrarresten el fraude y la corrupción con los grupos de interés empleados, proveedores y contratistas demostrando el compromiso en la gestión de estos temas.	No hay relación	Se garantiza correcta utilización de los recursos
	Aspecto Cumplimiento Normativo	Cumplimiento de normativas impuestas por grupos de interés empleados, proveedores, clientes, accionistas. Comunidad	El cumplimiento tanto normativo como legislativo buscan mitigar el daño ambiental y generar bienestar a los grupos de interés	No se encuentra inmerso en situaciones jurídicas que pongan en riesgo su relación con los grupos de interés
	Aspecto Trabajo Infantil	Erradicación del trabajo infantil en toda la cadena de suministros, capacitación con proveedores, contratista, trabajadores.	Prevención del trabajo infantil y forzoso	Se genera un cadena de suministros sólida y que trabaja para prevenir la aparición del trabajo infantil y forzoso
	Aspecto En Materia De Derechos Humanos	Se relaciona con todos los grupos de interés principalmente trabajadores, clientes y comunidad.	Se generan las condiciones de trabajo digno y respeto hacia los derechos humanos.	No hay relación
	Aspecto Salud Y Seguridad Del Cliente	Se verifica la seguridad que presentan las instalaciones eléctricas protegiendo la integridad de los clientes	Se previenen accidentes relacionados con las instalaciones eléctricas que puedan afectar a clientes y comunidad.	Las actividades preventivas y correctivas en las instalaciones eléctricas aseguran el suministro y prestación del servicio de energía
	Aspecto Comunicaciones Y Mercadotecnia	Trabajo en forma conjunta de los departamentos para la correcta transmisión de la información a todos los grupos de interés	No hay relación	La transparencia de la información para ser verificada genera confianza en la cadena de suministros

Indicadores Desempeño Económico	Aspecto Desempeño Económico	Utilización eficiente y protección de los recursos entregados por accionistas y estado	Se gestiona eficientemente los recursos, para entregar tarifas competitivas de la prestación del servicio a los clientes y comunidad.	El desarrollo de las actividades de la empresa arrojan los excedentes que asegura la obtención de mayor inversión
--	-----------------------------	--	---	---

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 14 Matriz comparativa Teorías: Legitimación, Política Económica, Institucional.

Matriz Comparativa Gestión De La Estrategia De RSE EDEQ S.A. E.SP y Teorías de Responsabilidad Social Empresarial.				
Enfoque de Gestión		Teorías de Responsabilidad Social Empresarial.		
		Teoría Legitimación	Teoría Política Económica	Teoría Institucional
Indicadores De Desempeño Ambiental	Aspectos Materiales	Se cumple con normas sociales como reciclar y reutilizar.	Se cumple con la normatividad en el manejo de residuos sólidos.	Se cumple anualmente con el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.
	Aspecto Energía	La organización promueve proyectos de investigación relacionados con la eficiencia energética.	No hay relación	No hay relación
	Aspecto Agua	No hay relación	No hay relación	No hay relación
	Aspecto Biodiversidad	Se cumple con normas sociales como la reforestación y protección de zonas verdes.	Se cumple con la normatividad ambiental en la instalación de centrales eléctricas y demás actividades.	Apoya y trabaja con instituciones de nivel departamental en proyectos de protección y recuperación de zonas verdes.
	Aspecto Emisiones, Vertidos Y Residuos	Se compensa la emisión de gases de efecto invernadero con la compra de bonos de CO2.	Se da cumplimiento a la normatividad legal en materia de vertidos y disposición de residuos.	Trabaja en conjunto de instituciones como la Federación Nacional de Cafeteros en este aspecto.
	Aspectos De Efluentes Y Residuos	No hay relación	Se les dio la disposición final adecuada conforme a los requerimientos del Decreto 4741 de 2005.	No hay relación
	Aspecto Productos Y Servicios	Tareas preventivas sobre elementos contaminados como transformadores y postes	Se cumple a la normativa sobre Bifenilos Policlorados	Se trabaja con instituciones como universidades y entes ambientales sobre estudios relacionados a la contaminación a causa de los Bifenilos Policlorados
	Aspecto Empleo	Se brindan beneficios sociales y económicos a los trabajadores	Se cumple con la normatividad laboral	Se mantienen relaciones de trabajo conjunto con

			corporaciones y organizaciones conformadas por trabajadores en temas de interés mutuo
Aspecto Salud Y Seguridad Laboral	Acompañamiento en el desarrollo de labores de forma segura.	Se cumple con la normatividad de seguridad laboral	Se trabaja con las organizaciones de trabajadores para lograr un ambiente de trabajo más seguro
Aspecto Capacitación Y Educación	Plan de aprendizaje y formación para trabajadores de la empresa	No hay relación	No hay relación
Aspecto Evaluación De Las Prácticas Laborales De Los Proveedores	Planteamiento de un Código de Conducta y cláusulas de buenas conductas laborales que deben ser cumplidas por proveedores y contratistas	Verificación del cumplimiento normativo laboral por parte de proveedores y contratistas	No hay relación
Aspecto Corrupción	Marco de Orientación Ética y la política, lineamientos y reglas de negocio anticorrupción, mecanismo para contrarrestar la corrupción	Cumplimiento de la legislación referente a este tema y cumplimiento del sistema de control interno	Verificación del sistema de control interno por una organización imparcial y externa
Aspecto Cumplimiento Normativo	Adhesión a pactos a favor de buenas prácticas empresariales en la dimensión social y ambiental.	Secumplió con la legislación.	Relación indirecta con organización nacionales e internacionales que trabajan por lograr buenas prácticas empresariales
Aspecto Trabajo Infantil	Capacitaciones y clausulas en la contratación que previenen esta problemática	Se cumple con la normatividad laboral, logrando cero casos relacionados con el tema.	Trabajo en conjunto con organización departamentales que previene el trabajo infantil
Aspecto En Materia De Derechos Humanos	Se crea el Comité de Ética que vela por el cumplimiento de los derechos humanos en la empresa	Se cumple con el pacto mundial de derechos humanos y demás legislación relacionada	Relación con comités de ética para solucionar inconvenientes relacionados
Aspecto Salud Y Seguridad Del Cliente	Se capacitan clientes en la utilización del servicio de energía	Cumplimiento de la legislación para la prestación del servicio de energía	No hay relación
Aspecto Comunicaciones Y	Apertura a la información	Se cumple con la normatividad respecto a la transparencia y	Se trabaja con instituciones externas para dar credibilidad a

	Mercadotecnia		veracidad de la información	la información emitida
Indicadores Desempeño Económico	Aspecto Desempeño Económico	No hay relación	Cumplimiento de las disposiciones realizadas por los órganos superiores de la compañía	Se trabaja de forma conjunta con el estado en la entrega correcta de subsidios

Fuente: Elaboración Propia.

Teoría De Los Stakeholders

Esta teoría establece las relaciones y compromisos que tiene la Empresa con la sociedad y con cada grupo de interés. Define acciones puntuales con cada uno.

Con respecto a los grupos de interés primarios busca ayudar a crecer la organización. Se definen instrumentos que evidencian que el entorno influye en las empresas.

Considera también la ética a través de la gestión de valores, considera que la Empresa debe basarse en los principios morales.

Articula la teoría y práctica de la gestión social. Cuando la empresa establece una relación con la comunidad en términos de moral unida al mercado se vuelve más estable y se garantiza el éxito.

Define dentro de sus características que la Empresa Socialmente Responsable considera la empresa como propiedad de todos. Para lo cual forman parte los grupos de interés, lo que visualiza un desarrollo empresarial exitoso.

Ahora bien, en cuanto a la Gestión llevada a cabo por la Empresa de energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ Grupo EPM en el marco de la Teoría de los Grupos de Interés, se desarrolla a través de las políticas institucionales.

En el caso de la Política ambiental si establece relación con los grupos de interés dando cumplimiento a la legislación ambiental, su compromiso con el medio ambiente, el uso racional de los recursos, al igual que promueve la cultura ambiental, mediante estrategias de comunicación transparente que cumplan con el objetivo de mitigar los impactos generados por las intervenciones antrópicas y desastres naturales que atentan contra el medio ambiente y han ocasionado incrementos considerables del calentamiento global.

La gestión ambiental de la EDEQ se materializa con respecto a la teoría de los grupos de interés en las siguientes acciones:

Llevar a cabo una gestión de residuos reciclados, del cual se generan recursos económicos que son utilizados para beneficio de los empleados, por ejemplo para que a través del Fondo de Vivienda, se apoyen préstamos y subsidios, logrando con ello que muchos de ellos ya posean vivienda.

Adicional a ello plantea en sus propuestas el uso de prácticas simples que se deben llevar a cabo como el reciclaje, el consumo de productos sin empaques, reutilizar elementos que sirvan para otro uso, utilizar el papel por ambas caras, usar bombillas ahorradoras, apagar electrodomésticos, conducir menos, lavar ropa con agua fría, sembrar árboles, menos uso de bolsas plásticas, usar baterías recargables, evitar el uso de aire acondicionado.

De ahí que EDEQ SA ESP, vele porque sus empleados así lo hagan, generando una conciencia ambiental que permita que ellos se conviertan en agentes multiplicadores en sus hogares y en su comunidad de la sensibilidad por el ahorro.

En cuanto al Plan integral de Manejo de Residuos sólidos, la empresa contribuyó a disminuir el uso de residuos plásticos, ante lo cual entregó a su grupo de interés interno pocillos de cerámica generando con ello resultados positivos. De igual manera, se disminuyó sustancialmente el consumo anual de energía, en el año 2012 se consumieron 705.943 kw y en el 2015 562.524,4 kw, evidenciándose así gran conciencia ambiental promovida a través de las campañas de concientización y sensibilización a los diferentes grupos.

Otros aspectos relacionados con lo ambiental, tienen que ver con su búsqueda permanente para mitigar el daño ocasionado sobre el medio ambiente, la emisión de gases, la incorrecta disposición de los residuos peligrosos, la contaminación del aire, entre otras. Adicional a ello, se adelantan tareas preventivas para evitar que acciones afecten a los grupos de interés en toda la cadena necesaria para la prestación del servicio.

De esta manera, la EDEQ afronta aquellos problemas generados por el alto consumo de energía eléctrica, como el deterioro del entorno, el agotamiento de los recursos naturales, el uso inadecuado de la energía, al igual que los que son producto del contacto con las redes que tocan la vegetación, como una posible electrocución, incendios forestales y de establecimientos, una mala prestación del servicio de energía, la pérdida de bienes muebles e inmuebles por descargas y deterioros de infraestructura.

En cuanto a los indicadores de desempeño social, se evidencia la generación de un óptimo entorno laboral, por lo cual, la EDEQ busca que sus empleados, como parte de su grupo de interés, estén siempre motivados, tengan sentido de pertenencia, estén satisfechos de trabajar de manera comprometida con la Empresa, prestando un servicio a la comunidad que genere satisfacción, ello lo hace adelantando sus programas de bienestar social, involucrando sus familias, creando planes de incentivos, capacitando la fuerza laboral, fomentando que muchos de sus trabajadores culminen sus estudios.

Todo esto a través de un plan de aprendizaje que tiene como propósito fundamentarla lograr un rendimiento organizacional que fortalezca la organización. De igual manera se llevan a cabo actividades físicas, deportivas y recreativas para mejorar el estilo de vida de sus trabajadores, generar un clima organizacional más armónico y productivo y reducir los niveles de estrés

Ahora bien, con respecto a los proveedores y contratista, EDEQ busca mantener relaciones estables con ellos, lo cual legitima su razón de ser, pues al involucrarlos en la toma de decisiones se encuentra un respaldo que permite que su actuación genere los impactos sociales y económicos esperados. Así mismo, adquiere un compromiso serio frente a sus actuaciones, las cuales son transparentes, legales y éticas, generando ambientes para evitar el fraude y la corrupción con los grupos de interés, para lo cual presenta informes de sostenibilidad desde los

últimos cinco años, hace rendición de cuentas, elabora comunicados de sus acciones, hace lanzamiento de programas como el de movilidad sostenible e invita a todos sus grupos de interés para que den fe de sus compromisos, efectividad y resultados.

En su interacción con los proveedores utiliza un modelo estratégico que establece el tipo de relación, los criterios de selección en compras, los controles que se llevan a cabo en cuanto a compras y a contratación, información de la base de datos, todo ello se convierte en insumo para la toma de decisiones.

Con respecto a la erradicación del trabajo infantil en toda la cadena de suministros, considera importante capacitar a proveedores, contratistas y trabajadores para que den cumplimiento a esta normativa y no se contrate de ninguna manera menores de edad, cuyas funciones en su vida social y familiar son otras, como el estudio, el juego, la interacción con sus pares y sus relaciones familiares.

En materia de Derechos Humanos, son muchas las acciones que adelanta la EDEQ con todos los grupos de interés. Ejemplo de ello, es la consultoría realizada en derechos humanos, con amplia participación de todos los trabajadores y su asociación sindical, se proyecta un plan de acción, así como también la implementación de estrategias de divulgación, promoción y protección de los Derechos Humanos.

Así mismo, EDEQ SA ESP evita la discriminación y más bien busca la inclusión, velando porque no existan desventajas por religión, edad, raza, color, género, promoviendo así la igualdad organizacional y una buena relación de todos los miembros de la empresa.

La EDEQ vela por la salud y seguridad de sus clientes, de ahí que se verifique la seguridad que presentan las instalaciones eléctricas, protegiendo de esta manera, la integridad de los clientes, evitando riesgos a través de medidas, capacitando a la comunidad sobre precauciones

de distancias de seguridad cuando se trabaja cerca a redes eléctricas, asistencia técnica y control de pérdidas.

En cuanto a la relación de esta teoría con la política de cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno, EPM- EDEQ dan estricto cumplimiento a la filosofía institucional relacionada con los grupos de interés quienes deben asumir conductas propias de la cultura organizacional, a través de los diversos manuales y el código de ética.

Se construyó un plan anticorrupción, el cual contempló la identificación de riesgos de corrupción, estrategias antitrámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Con relación a la política de comunicación EPM-EDEQ considera los aspectos que tienen que ver con la comunicación entre la Empresa y los grupos de interés, por ello tiene dentro de sus documentos el Manual de Comunicación Interno y Externo, el cual da aplicabilidad a esta política.

Así mismo la EDEQ S.A. ESP trabaja para hacer uso de una correcta transmisión de información a todos sus grupos de interés, esto permite utilizar canales de comunicación efectivos, evita la distorsión de la información y mantiene una interacción permanente con los Stakeholders, de manera que están enterados de todo lo que se emprenda, se comparten opiniones y se toman decisiones.

Ahora bien, la política de Control interno de EPM- EDEQ busca generar confianza entre los grupos de interés, evidenciando un sistema que verifica la fiabilidad y el manejo de los recursos.

La política económica, vincula acciones de la compañía para la correcta utilización de los recursos, maximizándolos y mediante la creación de valor institucional.

La política de gestión de activos físicos y productivos de EPM-EDEQ, se enmarca en la Teoría de los Grupos de Interés por cuanto que asigna de manera oportuna los recursos y establece que su utilización sea de forma segura.

Así mismo, la política de gestión de Tecnologías de información y Comunicación TIC de EPM-EDEQ, involucra los grupos de interés y se adapta a los cambios del entorno, procesos y visión de negocio. Define mejores prácticas a través de la prestación de servicios.

Tiene acceso directo a grupos de interés a través de la web, de servicios en línea y rompe aquellas barreras que limitan intercambiar acciones con los diferentes grupos de interés quienes de una u otra manera forman parte de la organización y se acogen a los direccionamientos estratégicos que se emanan de EPM – EDEQ.

Adicional a lo anterior la política de gestión de información de EPM- EDEQ involucra a los grupos de interés, suministra información integrada y adecuada a los principios organizacionales y facilita de esta manera la toma de decisiones para un mayor crecimiento y desarrollo empresarial.

Por otra parte, en cuanto a la política de Talento Humano EPM-EDEQ cuenta con una gerencia de talento humano, en el cual se busca fortalecer el desarrollo de competencias, la dignificación de la vida de los trabajadores y la promoción de comportamientos socialmente responsables en todas sus actuaciones.

Lo anterior, permite confirmar lo que Campo y Romano (2011) expresan cuando consideran que la misión de la empresa socialmente responsable no es buscar valor o maximizar beneficios para sus dueños, sino que esta debe ir encaminada a vincular y lograr la participación de los diferentes grupos de interés.

Según González (2007) esta Teoría plantea la existencia de una relación en donde la Empresa depende de los Stakeholders, y viceversa, sus intereses están en juego en el momento en que se involucran con la actividad empresarial.

También esta teoría permite llevar a cabo una práctica ética, social y responsable de la empresa, pero sin lugar a dudas, lo más importante para la EDEQ – EPM es proyectarse a la comunidad a través de la gestión de sus valores y principios morales.

La Empresa da cuenta de su transparencia y de su proyección social, a través de su relación con los grupos de interés.

Complementa González (2007) su consideración al respecto de la Teoría de los Stakeholders, en donde expresa que la comunicación debe estar dado en estos enfoques: “sinceridad, inclusión, reciprocidad, simetría” esto conducirá a EPM llegar a acuerdos con los Grupos de Interés.

EPM-EDEQ además de lo anterior, proyecta en sus grupos de interés y en la comunidad su legitimidad, el reconocimiento por parte de ellos y la credibilidad producto de sus distintas acciones.

Incluye así mismo en su gestión el trabajo cooperado para cumplir con objetivos comunes y generar confianza. Esto genera identidad en los grupos de interés y la Institución.

Es así como a través de su Código de ética y el Comité seleccionado para tal fin, se ejerce control relacionado con las actividades y compromiso con estos grupos, dentro de los cuales está la comunidad.

Todo lo anterior reflejado en los informes anuales en los cuales se comunica y socializa a los Stakeholders sobre todos aquellos aspectos de su interés, relacionados con lo social, lo ambiental y lo económico.

Teoría de la Legitimación

Esta Teoría acoge los principios sociales, el contrato social forma parte de las relaciones establecidas entre la empresa y la sociedad, lo que da respuesta a su sistema de valores, como lo afirma Vega, (2009) cuando se refiere a la legitimación del papel de la empresa ante la sociedad y frente a las expectativas de los Stakeholders.

Por ello EPM – EDEQ busca tener un reconocimiento de sus diferentes grupos de interés, ajusta sus prácticas a esos valores, como es el caso de su política de gestión de activos en donde su compromiso está orientado a la mejora continua, a contribuir a la sostenibilidad y desarrollo a través de sus estrategias, entre otros.

Por lo tanto los valores corporativos buscan alinearse con los valores de la sociedad, en donde el sistema social está constituido por unas normas, unos valores y creencias, es así que cuando no existe un sistema de valores establecido es posible que existan amenazas para la entidad, como lo establece Lindblom (1994)

En cuanto a la política de Gestión del Talento Humano se ha caracterizado por la motivación y liderazgo para los miembros de su organización, con el propósito de que exista crecimiento laboral y desarrollo humano, promueve la cultura de alto desempeño. Vela por el fortalecimiento de valores, la ética, la calidad de vida y el bienestar como parte fundamental de su razón de ser, pues un empleado motivado y con sentido de pertenencia beneficia a la empresa con sus buenas acciones y da fe de ello ante la sociedad, además de recibir beneficios individuales, relacionados con su labor, con su actitud y con la satisfacción de servir no solo a la Empresa sino a la comunidad a través de una proyección que le permita obtener incentivos a lo largo de su vida laboral.

Podría afirmarse que EPM – EDEQ coincide con lo que Bowling y Pfeffer (1975) definen en cuanto a las distintas prácticas que legitiman la organización, al ajuste que debe existir entre producción, metas, formas de actuación y valores de la organización, los cuales son la base para que la sociedad los legitime y reconozca.

De igual manera, la EDEQ en el aspecto ambiental se articula con la teoría de la legitimación, ya que cumple con normas sociales establecidas como el reciclaje del papel y su reutilización, se generan ingresos y se invierten en beneficios para el trabajador.

Con respecto al tema de la energía, la organización promueve proyectos de investigación relacionados con la eficiencia energética, tal es el caso, de la formulación del proyecto de generación distribuida, definido como un piloto de planta solar de 1MWp.

El enfoque de gestión hacia la Biodiversidad, la EDEQ hace tareas de reforestación, protección de zonas verdes y siembra árboles. Ejemplo de ello fue la siembra de 3.132 individuos forestales en lugares estratégicos del departamento, como el humedal el Mudo del municipio de Salento donde fueron sembrados 2.000 de estos ejemplares.

Con respecto a la mitigación del impacto ambiental la EDEQ viene compensando la emisión de gases de efecto invernadero con la compra de bonos de CO₂, a través de 983 toneladas de carbono dentro del programa de compensación de emisiones de gases de efecto de invernadero (GEI) en Colombia.

Adicional a ello, se adelantan tareas preventivas sobre elementos contaminados como transformadores y postes, situación que se evidencia en la generación de 2.397 kg de Residuos de aparatos Eléctricos y Electrónicos 12.8 kg de Tubos y bombillos mercurio – Sodio, 484 kg de Pilas y Baterías además de 103.45 kg de residuos fitosanitarios, entre otros.

Ahora bien, en cuanto a los indicadores sociales para esta teoría que plantea la legitimación de la empresa ante la sociedad, con respecto al empleo, brinda beneficios sociales y económicos a los trabajadores, a través de las actividades de bienestar, al fortalecimiento del sentido de pertenencia, a la realización de actividades deportivas, lúdicas, recreativas y culturales, en donde se hace una inversión durante cada vigencia para apoyarlas, al igual que realiza desembolsos de préstamos para vivienda y para capacitación, la instalación de plantas de potabilización de agua para las escuelas rurales, al igual que otorga becas para estudiantes destacados.

De la misma manera su acción se legitima a través de la implementación de un Código de Conducta y cláusulas de buenas conductas laborales que deben ser cumplidas por los diferentes grupos de interés. Así como también busca contrarrestar la corrupción dando cumplimiento literal a la normativa y haciendo cumplir el Código de ética, el cual se socializa para que los grupos de interés hagan seguimiento y participen con propuestas de mejora.

En el marco de esta teoría la EDEQ ante la problemática del Trabajo Infantil, adelanta acciones preventivas mediante capacitaciones y la definición de cláusulas en la contratación en donde se advierte a manera de exigencia, la no contratación de menores de edad.

En Materia de Derechos Humanos, la EDEQ promueve así mismo la conformación del Comité de Ética que vela por el cumplimiento de los derechos humanos en la empresa y por el cumplimiento del Código de ética, el cual se revisa cada 3 años.

Con la apertura a la información, la EDEQ legitima sus acciones a través de un trabajo visible a todos los grupos de interés, lo cual garantiza su manejo transparente y ético de los recursos. Esto lo hace efectivo a través de los informes de sostenibilidad, las rendiciones de cuentas, al igual que en todas las reuniones en donde se hace presencia a nivel departamental.

Se trata así de dar un sentido humanista a todo aquello que se emprenda como parte de una cultura de responsabilidad social encaminada al fortalecimiento de un modelo de gestión diferente que le permita ser legitimada por los grupos de interés y por su razón de ser dentro del contexto social, pues su éxito económico no solo depende de estrategias y beneficios, sino que surge de lo que haga desde la dimensión social, ambiental y financiera).

Teoría Institucional

En cuanto a la incidencia de esta Teoría en las acciones desarrolladas por EPM – EDEQ, se evidencia una concertación permanente entre la Empresa y los diferentes grupos de interés.

La Empresa define así mecanismos socialmente responsables que garantiza su legitimidad. Esta teoría afirma que las instituciones inciden en el comportamiento social y económico de la Empresa pues su propósito es crear valor para sus grupos de interés.

Esto permite afirmar que el entorno es importante para las ESR, así como también para el establecimiento de las relaciones sociales. La Empresa tiene una obligación moral con la comunidad, y al definirlo dentro de sus acciones prioritarias, con ello logra a través de su consolidación incrementar su legitimidad y dar credibilidad externa, como lo afirma Llanas (2005) haciendo expreso el desenvolvimiento de las organizaciones dentro de un contexto específico y las relaciones sociales establecidas como factor de éxito institucional.

EPM –EDEQ para el caso de la Teoría Institucional dentro de su política cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, define los parámetros de sus actividades para que se minimicen las situaciones de riesgo, asumiendo un compromiso de lucha contra este flagelo, se destaquen sus valores corporativos y se ejerza un control y un seguimiento que de fe de su transparencia y de su relación con sus grupos de interés.

Esto coincide con lo que plantea Scott (2004), en cuanto a que las instituciones incentivan a adoptar estrategias similares para dar cumplimiento a normativas implementadas al interior de

las instituciones que sirven de modelo para que se articule el ejercicio práctico organizacional y den fe de aquello que los motiva a pertenecer a sus grupos de interés.

Dentro de su política de comunicaciones, también emprende acciones que incentiven a los miembros de la Empresa a tener un marco de actuación de respeto, es decir una comunicación que esté alineada con el direccionamiento estratégico, lo cual busca fortalecer la identidad corporativa y la relación con sus grupos.

Con respecto a la política de gestión de tecnologías de información EPM-EDEQ pone a disposición de sus grupos de interés información que requiere ser conocida por ellos y que da fe de las acciones emprendidas por la organización, bajo un enfoque gerencial y diferenciado, en donde prima la transparencia y el ejercicio del control ciudadano. Lo cual permite que se fortalezca y se afiance su credibilidad.

De igual forma continua fortaleciendo esta política de gestión estableciendo la pertinencia de las TIC para la prestación de servicios, para la Gestión, para el gobierno abierto y para la seguridad y privacidad de la información.

EPM – EDEQ también atiende las prácticas de Gobierno Corporativo, lo cual le ha permitido obtener un reconocimiento frente a la gobernabilidad y a la institucionalidad nacional e internacional, como es el caso de la Corporación Transparencia por Colombia, la cual ha destacado las buenas prácticas de transparencia de la organización, lo cual articula el ejercicio de su actividad con la lucha contra la corrupción como una estrategia destacada al interior de la Empresa.

Por otra parte, la EDEQ cumple anualmente con el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos, trabaja de manera articulada con el departamento y con instituciones como la Federación de Cafeteros de Colombia, en proyectos de recuperación y protección de zonas

verdes, al igual que con universidades y organizaciones ambientales para llevar a cabo estudios sobre contaminación producto de los Bifenilos Policlorado, esto contribuye a adelantar acciones preventivas sobre elementos contaminados que puedan afectar a la población en toda la cadena necesaria para la prestación del servicio.

Es así como la Empresa de Energía del Quindío, comparte la Teoría Institucional, desde el ámbito de la interacción entre las organizaciones para lograr optimizar sus resultados y dar respuesta a aquellas necesidades de la población, para mejorar su calidad de vida prestan con eficiencia y de manera óptima los servicios de energía eléctrica, gas natural, agua potable, saneamiento básico, recolección, entre otras.

De igual manera, la EDEQ participa activamente en el proyecto liderado por la Alcaldía de Armenia, denominado Ciudades Amables, pues esta acción le ha permitido aprovechar las obras para reponer la infraestructura de obra civil para redes subterráneas, con altas inversiones como la del año 2016, de 4276 millones, construyendo así 590 metros de canalización de redes.

Teoría De La Dependencia De Recursos

Al hacer referencia a esta Teoría se establece que debe existir un equilibrio entre la empresa y sus distintos actores, con el fin de disponer y controlar los recursos, tanto en su gestión como en su utilización.

Por ello se afirma que las Empresas también dependen del entorno, de otras organizaciones para su funcionamiento, es el caso de la comunidad, de los proveedores, de los clientes, de los empleados, de los accionistas, etc., quienes a su vez ejercen control de todo aquello que emprenda la organización, en la búsqueda de medios para satisfacer las necesidades y dar

respuesta a los requerimientos que hoy exige la sociedad. Así como también forma alianzas importantes de recursos con diferentes grupos de interés.

EPM – EDEQ en su política de control interno promueve la cultura de control en sus grupos de interés, esto permite evaluar la eficiencia y la eficacia. También establece unas pautas de control, según la relación entre las necesidades de la Empresa y sus requerimientos, enmarcados en la normativa y en la práctica.

Con respecto a su política de gestión de información, tanto a nivel interno como externo, propone una articulación entre la organización, los procesos normativos y tecnológicos, con el fin de hacer entrega de una correcta información que cumpla con los requerimientos estipulados para tal fin.

Algunos de los aspectos que articulan esta Teoría con las acciones emprendidas en materia de responsabilidad social empresarial por la EDEQ, son la búsqueda de relaciones estables con los proveedores para asegurar la obtención de insumos que la organización requiere para su funcionamiento y cumplimiento de metas. Esta teoría sostiene que las organizaciones dependen en algún elemento de otras, para lo cual es necesario que se ejerzan controles sobre estos requerimientos. .

Para el manejo de residuos peligrosos también trabaja articuladamente con la empresa Tecnologías Ambientales de Colombia S.A ESP en manejo de residuos peligrosos. Como se mencionaba anteriormente trabaja de manera cooperada con la Universidad del Quindío, la Corporación Autónoma Regional del Quindío en investigaciones para abordar temas de interés en prevención, como es el caso de la prevención de la aparición de Bifenilos Policlorados y su disposición adecuada.

Esta teoría de la dependencia encaja en las relaciones existentes entre la EDEQ y sus empleados, las cuales la empresa busca fortalecer a largo plazo, buscando estabilidad, aprendizaje e incentivos, fundamentados en el sentido de pertenencia y en el fortalecimiento de competencias. De igual manera, se gestiona la seguridad de la mano de obra necesaria, exigiendo su vinculación al sistema de seguridad social, riesgos laborales y fomentando su capacitación para el desarrollo más eficiente de las labores.

También la EDEQ depende de los proveedores y de los contratistas para su gestión, por ello establece relaciones serias, respetuosas y abiertas, buscando con ello generar niveles de confianza altos para lograr excelentes niveles en la prestación del servicio.

Busca también no poner en riesgo sus relaciones con sus grupos de interés, por cuanto que define las reglas claras, enmarcadas legalmente para asegurar que se cometan errores, no sólo en la vinculación del personal, sino en la contratación de servicios, en la ejecución de planes y proyectos puntuales que requieren de recursos, los cuales deben ser controlados para garantizar un manejo ético y transparente de los recursos y garantizar a sus grupos un adecuado manejo que fortalezca su interacción con ellos.

Es así como se determina que una organización puede depender externamente de otra, teniendo en cuenta el recurso, sus requerimientos y necesidades en cuanto a sostenibilidad y las alternativas que se ofrecen a nivel externo, como lo plantean Pfeffer y Salancik (1978), autores de la Teoría de la dependencia de los recursos, buscando con ello que exista una adecuada contratación de los recursos, a través de grupos de interés afines, que den garantía de su eficiencia, calidad y oportunidad.

Son múltiples los vínculos que existen entre la EDEQ y sus grupos de interés, lo cual le permiten que sus acciones de responsabilidad social sean integrales para con la sociedad del

departamento, es su esfuerzo y su propósito, por ejemplo el trabajo que se realiza en el sector rural, no sólo para dar cobertura eléctrica, sino para potabilizar el agua de las escuelas rurales, como se hizo en Salento.

Depender de recursos no implica perder autonomía y poner en manos de otros la labor que se planea y ejecuta, la EDEQ lo que hace en este aspecto es articular su trabajo con instituciones públicas y privadas que le permita optimizar sus procesos, cumplir metas y obtener excelentes resultados que le permiten así dar respuesta a las expectativas, necesidades y exigencias de la sociedad

Teoría del Desarrollo Sustentable

La teoría de Responsabilidad Social Empresarial de Desarrollo Sustentable se sustenta bajo la premisa de la salvaguarda de los recursos naturales, de la preservación de los ecosistemas, de buscar garantizar el mejoramiento de la calidad de vida para generaciones futuras. De igual manera, del establecimiento de una relación armónica y amigable con el medio ambiente, del desarrollo de acciones que fortalezcan el desarrollo de las comunidades como eje fundamental para el desarrollo económico, la lucha contra la pobreza, la seguridad alimentaria, enmarcado dentro de una visión próspera y justa de la sociedad, como lo plantean Zapata y Céspedes (2010).

Se trata entonces de una sociedad más limpia, segura, sana, con actitudes de respeto y protección a lo ambiental, mejorando así la calidad de vida y un desarrollo sustentable día a día.

Acorde con lo planteado por esta teoría EPM – EDEQ dentro de su política ambiental emprende permanentemente acciones integrales y amigables con el medio ambiente, estableciendo criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad, como es el caso de las acciones emprendidas para mitigar los efectos producidos por el calentamiento global. Su política se define a partir de la normativa que en materia ambiental se establece, promueve

compromisos en temas relacionados con el medio ambiente. Es así como EPM-EDEQ coincide con Palomari (2010) en cuanto a sus prácticas sustentables tales como el uso racional de los recursos, esto lo hace con todos sus grupos de interés por cuanto que considera vital que estos actúen de manera coincidente con los principios y valores de la Empresa.

En cuanto a la política de gestión del riesgo, adelanta prácticas bajo estándares nacionales e internacionales, promoviendo en sus grupos de interés el control de riesgos asociados a las actividades llevadas a cabo por la compañía y la mitigación de impactos generados por la Empresa.

Padilla (s.f.) considera que las empresas socialmente responsables deben contribuir con el medio ambiente, como lo hace EPM-EDEQ, para lo cual se requiere el compromiso de la organización con la comunidad y un desarrollo sustentable que brinde la protección necesaria. Al igual que las ESR deben tener conciencia y mitigar el impacto que ocasiona su actividad económica., se encuentran:

Una actividad económica que mejore la calidad de vida de la población, al igual que el sistema ambiental, se promueva el uso eficiente de los recursos, además de llevar a cabo el reciclaje, así como también implantar e incentivar el desarrollo de tecnologías limpias, fortalecer y restaurar los ecosistemas y sensibilizar a todos los seres humanos sobre la importancia de preservar el medio ambiente y trabajar diariamente en la búsqueda de un desarrollo sustentable por el bien de la humanidad.

Emprender acciones que garanticen el desarrollo sustentable permiten afirmar que esta Teoría se articula de manera importante con la EDEQ, pues a través de sus estrategias de responsabilidad social empresarial busca disminuir el consumo de insumos, a través del reciclaje, la reutilización, la reducción de consumo energético, el cuidado de zonas verdes, la

arborización, la mitigación de gases efecto invernadero, se incentiva a la adecuada disposición de residuos. Otro ejemplo de estas es el trabajo de Reforestación de la Quebrada La Pradera en el municipio de Calarcá con acompañamiento de la policía ambiental y la procuraduría. Su compromiso es constante para que la población haga uso racional de los recursos, se concientice de la problemática ambiental que se ha generado, se recuperen y protejan los recursos naturales, se mejore su calidad de vida. Esto lo lleva a cabo a través de Jornadas Ambientales, compensaciones forestales, etc.

Su gestión ambiental se ha ido incrementando, año tras año, por su realizada en el seguimiento y control de los requisitos ambientales, los cuales son establecidos en los contratos de mayor impacto, al igual que en la formulación de estrategias ambientales y el manejo sostenible de los bosques, en donde la población se convierte en protectores de las fuentes hídricas y de hábitats.

La EDEQ busca trabajar para que los recursos naturales no se agoten, esto además de beneficiar a las actuales generaciones, será beneficio para las futuras, pues emprender un trabajo en torno a la protección ambiental busca este propósito, esto lo evidencia el índice de gestión ambiental, el cual para el año 2016 fue del 91%, comparado con los años inmediatamente anteriores, cuyos resultados fueron para el 2015 del 89% y para el 2014 de 88%.

Otro caso de importancia que atiende la EDEQ y que se articula a esta teoría es el pago que realiza a las familias campesinas, quienes prestan servicios ambientales, como cuidado y protección de sus predios, los cuales se encuentran ubicados en zonas de importancia ecosistémica. Allí se protegen los bosques, las fuentes hídricas y las especies en vía de extinción. Programa que sin lugar a dudas ha dado resultados positivos, recuperándose 1.5 Hectáreas, situación que tiende a incrementarse por ello.

Con respecto a los proveedores la EDEQ realiza una evaluación ambiental cada año, con el fin de incorporar en las contrataciones aspectos ambientales que se consideran relevantes para proteger los recursos naturales y trabajar en la misma dirección de la organización, al igual que se establecen exigencias en cuanto al manejo de papel, cuya característica debe ser que aquel que se utilice sea de fibra de caña o extraído de Bosques Certificados, es decir que han sido manejados de manera sostenible, velando por la protección del suelo, la preservación del paisaje y de la biodiversidad, y que cuenten con un plan de manejo ambiental.

Teoría de la Política Económica

Esta teoría está basada en el contrato social entre la Empresa y la comunidad, pues la empresa adquiere esta obligación la cual es firmada por todos los miembros de la comunidad, lo cual incide de manera significativa en la economía y asegura un proceso de colaboración social. De ahí la importancia del fortalecimiento del poder social que tiene la empresa sobre la economía, ya que la sociedad ejerce presión sobre sus obligaciones.

Por ello, las ESR deben asegurar la colaboración social, lograr reconocimiento por parte de la comunidad, contar con un amplio sentido de responsabilidad social frente a los ciudadanos y promover el desarrollo comunitario.

Ante esto, EPM – EDEQ ha fortalecido su razón de ser implementando políticas que tienen que ver con este aspecto, es el caso de su política financiera basada en criterios de ética y transparencia, asumiendo su gran responsabilidad frente a posibles riesgos, definiendo un marco legal para sus actuaciones acorde con sus objetivos estratégicos.

De igual manera vela por soportar todas sus decisiones para la gestión y obtención de recursos, el manejo de sus excedentes financieros que garanticen la liquidez de la organización y por ende su sostenibilidad.

Tinoco (2013) afirma en este caso que una Empresa Socialmente Responsable no es aquella que únicamente genera riqueza, sino la forma en que administra asertivamente sus recursos y los pone al servicio de la comunidad a la cual sirve.

De lo anterior se desprende que la EDEQ dentro del marco de actuación legal que la acoge, emprende acciones ajustadas a la normativa en la gestión ambiental, específicamente en el manejo de residuos sólidos, en la instalación de centrales eléctricas, en materia de vertimientos y disposición de residuos (Decreto 4741, 2005).

En cuanto a los indicadores de desempeño social, la EDEQ genera empleo y maneja todo lo relacionado con la vida laboral de sus empleados y contratistas dentro de la reglamentación legal establecida para tal fin, al igual que en lo que respecta con su seguridad social y laboral.

Con respeto a su relación con proveedores y contratistas, da cumplimiento al sistema de control interno mediante la auditoría y verificación del cumplimiento normativo en todos los ámbitos. De la misma manera se cumple con el pacto mundial de derechos humanos y demás legislación relacionada

También se da cumplimiento a la prestación del servicio de energía, siguiendo la norma que lo enmarca. Al igual que de la normativa en manejo de recursos con ética y transparencia y sobre el manejo veraz de la información que se suministra a los diferentes grupos de interés.

Ejemplo de ello es que casi nunca se generan incidentes por incumplimientos de la norma, en temas de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo se adelantan acciones preventivas y correctivas con miras a que se dé estricto cumplimiento de requisitos legales. También se cuenta con manuales que establecen procesos, procedimientos, requisitos, términos de referencia, entre otros para hacer efectivas todas las acciones ajustadas a la normativa vigente. Adicional a ello, se capacita a las personas encargadas de ejercer control y seguimiento en esta materia sobre

actualizaciones de las reglamentaciones pertinentes, para que estén al tanto de ellas y no se omitan al tomar decisiones.

Finalmente, se destaca que la EDEQ en sus últimos 8 años de trayectoria ha invertido en acciones de mejoramiento para prestar un servicio más eficiente, lo cual se ve reflejado en sus indicadores económicos, en la calidad del servicio y en sus procesos asumidos como Empresa Socialmente Responsable.

Así mismo ha buscado mejorar la calidad de vida de la población prestando un servicio de energía eléctrica, con ampliación de su cobertura en el sector rural, promoviendo el reciclaje a través de la recolección, aprovechamiento y disposición final de basuras.

Su relación y compromiso con los grupos de interés permite legitimar su razón de ser, pues son ellos los que dan cuenta real del dimensionamiento de sus acciones y la efectividad de sus planes y programas, al igual que la adecuada disposición y uso racional de los recursos y su enfoque hacia el desarrollo sostenible.

Del mismo modo da cumplimiento a la legislación respectiva lo que la compromete a realizar una gestión en el ámbito social, económico y ambiental, en articulación con sus grupos de interés, con quienes además de establecer una adecuada relación afianza la comunicación de manera transparente, haciendo uso de mecanismos que lo legitiman como el Marco de Orientación Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Gobierno Corporativo, Código de Conducta de Proveedores y Contratistas, los cuales deben ser implementados por los grupos de interés relacionados

Da a conocer sus procesos y actuaciones por medio de una adecuada divulgación, sustentada en el manual de comunicaciones internas y externas. Ejerce también la función de control interno, promoviendo así la cultura de control y evaluación de la eficiencia, eficacia de los

controles, lo cual crea confianza en los grupos de interés sobre los procesos que lleva a cabo, a través de un sistema que permite verificar el uso adecuado de los recursos.

Análisis comparativo

Finalmente, al hacer una análisis comparativo del cumplimiento de EPM – EDEQ con respecto a las Teorías de Responsabilidad Social Empresarial, es posible evidenciar aquellos factores contemplados dentro de las dimensiones económica, social y ambiental que se han llevado a cabo y los que aún no.

Dimensión Económica

En cuanto a la contratación responsable para el desarrollo local. La Empresa de Energía Quindío S.A. E.S.P. EDEQ Grupo EPM, en sus informes evidencia la vinculación de sus Grupos de Interés, así mismo, cumple con todos los parámetros establecidos para el establecimiento de contratos con empresas y comunidades de la región, aunque le falta expandirse a nivel departamental, ya que solo tiene contratación con la capital del departamento del Quindío. Para esta contratación utiliza la licitación.

En cuanto a la Teoría de sustentabilidad, la Empresa obtiene sus insumos en su gran mayoría de proveedores regionales. Con respecto a la Teoría de Dependencia de los recursos es posible afirmar que los insumos son obtenidos en su gran mayoría de proveedores regionales.

Con respecto a los riesgos asociados a la contratación, la EPM – EDEQ tiene cuenta todos los riesgos, relacionados con impacto ambiental, contaminación, disminución de la intensidad en el consumo de recursos y el favorecimiento del medio ambiente global. Así como también no hay relación en cuanto a la Teoría de sustentabilidad y la Teoría de la dependencia de los recursos en este tema.

En relación con la estrategia de territorios sostenibles se puede decir que cumple por completo con la Teoría de RSE política económica, al igual que participa en eventos, conferencias y

eventos regionales en el marco de la Teoría institucional. Así mismo busca aumentar sus ingresos pero no a través de políticas a corto plazo. En cuanto a la Teoría de dependencia de los recursos se hace a través de una relación interorganizacional.

Con respecto a aquellos Proyectos de inversión de eficiencia energética, se establece una relación con la Teoría Política Económica, da a los recursos un uso más eficiente en el tiempo, al igual que busca mejorar el servicio prestado para atender mayor población, enmarcados dentro de la teoría de desarrollo sustentable y la de la dependencia de recursos. En este aspecto no cumple con la Teoría institucional.

En cuanto a la asignación de tarifas y precios, se evidencia una falta de compromiso social en el momento de establecer las tarifas con las zonas rurales. Se enmarca dentro de la Teoría sustentable, en lo relacionado con las tarifas y precios las cuales cumplen con el principio de equidad, pero según el estrato social. En la Teoría de la dependencia de recursos se ajusta en cuanto a la obtención de ingresos.

Dimensión Ambiental

EPM – EDEQ, define acciones relacionadas con el uso eficiente del agua, la protección a la biodiversidad, el control de emisiones de gas carbónico, la evaluación ambiental de los proveedores, contribuyendo con ello a la mitigación de los impactos que han generado el Cambio Climático. Esto soportado bajo la Teoría de RSE Sustentable, al realizar sus actividades busca disminuir el consumo de recursos naturales, su preservación y recuperación medioambiental. Así mismo, entiende la obligatoriedad del uso de recursos no renovables y trabaje por su preservación

Cumple con la Teoría política y económica, al igual que con su compromiso social De acuerdo con la Teoría Institucional actúa conforme su aceptación en el entorno.

Dimensión Social

EPM – EDEQ emprende acciones y estrategias relacionadas con prácticas laborales y trabajo digno, lo derechos humanos sociedad responsabilidad, sobre productos, transparencia y apertura en información para los grupos de interés, así como también lleva a cabo prácticas de anticorrupción y soborno

Da cumplimiento a la teoría Política y Económica, promueve el desarrollo e innovación y fomenta la eficiencia el Estado.

Con respecto a la Teoría Institucional hace uso de sus obligaciones morales más allá de requisitos legales, también actúa bajo el cumplimiento de requisitos legales y voluntarios, la prestación de sus servicios dando cumplimiento a los estándares de calidad, busca la acreditación de su comportamiento y una aplicabilidad de sus comportamientos éticos.

Cumple con la Teoría sustentable en la medida que asegura que los empleados tengan la oportunidad de hacer contribuciones a la sociedad, que sean productivas y justamente remuneradas. También define que las comunidades tengan acceso a niveles mínimos de seguridad, derechos humanos y beneficios sociales. Considera que el servicio de energía eléctrica prestado contribuye al desarrollo regional y a mejorar la calidad de vida. De igual manera, fortalece la capacidad de los grupos de interés para moldear las acciones empresariales.

En cuanto a la Teoría de dependencia de los recursos, EPM – EDEQ, Obtiene mano de obra especializada y capacitada. Presta el Servicio al 99,8% de la región, cuenta con posicionamiento del Servicio y lleva a cabo prácticas de protección de los recursos económicos.

Capítulo V

7.4. Reconocimiento de las teorías que guían los procesos de Responsabilidad Social Empresarial de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) en la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ.

Una vez realizado el análisis de los informes, se considera que EPM – EDEQ cumple con las Teoría de Responsabilidad Social, a nivel transversal, cuenta con un compromiso ético y una nueva visión empresarial, a partir de la vinculación de un modelo de Responsabilidad Social a sus estrategias de negocio, dando un valor social, ambiental y económica a todas sus actuaciones, generando credibilidad y confianza en todos sus grupos de interés, así como también garantizando la universalización del servicio con criterios de sostenibilidad.

Sus criterios están definidos en todas sus actuaciones, buscando un desarrollo humano sostenible, valorando su componente ético, reconociendo su impacto en los grupos de interés. Así como también, involucrar la RSE en todos sus proyectos, así como también un alto componente de innovación constante.

Un aspecto importante que es evidente en la aplicación de la **Teoría del Desarrollo Sustentable** en EDEQ S.A. ESP, en cuanto a la salvaguarda de los recursos naturales, enmarcada dentro de su política ambiental, ya que cuenta con un compromiso constante con las generaciones futuras, haciendo un uso racional de los recursos, la gestión de impactos ambientales, el cuidado por la naturaleza y el entorno. Al igual que la recuperación y protección de los recursos naturales y la contribución a la mitigación del impacto generado por acciones en torno al cambio climático, mediciones de emisiones de CO₂ y su respectiva compensación, con miras a una sociedad más limpia, más segura, más sana, al mejoramiento de la calidad de vida y

bienestar de la población y a lograr un desarrollo sustentable a partir de la protección del medio ambiente.

En cuanto a la aplicación de la **Teoría de los Stakeholders** la Empresa establece relaciones transparentes con los grupos de Interés, así como también alianzas internas y externas para la RSE, fortaleciendo su institucionalidad y legitimidad, emitiendo información oportuna y confiable. Su fortaleza está dada en el conocimiento, su infraestructura y la gestión de los recursos.

Con respecto a los competidores, en los informes no se evidencia la actuación de la EDEQ frente a ellos, únicamente expresa el valor de la honestidad y transparencia.

En cuanto a los otros grupos de interés, como accionistas, clientes, empleados, comunidad, Estado y Proveedores, su relación está sustentada a partir de sus actuaciones expresadas en beneficios, mecanismos de intervención social, compromiso ético, compromiso con el ambiente laboral, la responsabilidad, el respeto por el trabajo, la seguridad en el trabajo, la gestión de recursos, las diferentes instancias de participación, el bienestar de las familias, de los empleados y de la comunidad, así como también el fortalecimiento del capital social.

La relación con los accionistas se establece de manera permanente para la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa; con los clientes en la medida en que se asegura la satisfacción a través de una excelente prestación del servicio, la retribución del impacto generado a través de programas que lo benefician; con los empleados a través del fortalecimiento de sus potencialidades y capacidades, mediante beneficios, ampliación de la cobertura, inversión en infraestructura, actuaciones transparentes, atención oportuna a sus reclamos, mantenimiento de redes, oferta del servicio a viviendas del sector rural que no contaban con el servicio.

De igual manera proyecta su desempeño social a través del desarrollo humano sostenible, reconoce los impactos sobre grupos de interés articulado al gobierno corporativo, lleva a cabo proyectos productivos en el campo, mejores prácticas en beneficio del cliente final, lo que repercute en un mayor ambiente laboral y mejor calidad del servicio.

La atención al cliente es un factor importante en cuanto a la relación con este grupo de interés, es evidente que mientras la ley exige dar respuesta a quejas y reclamos en 15 días la EDEQ actualmente está demorando 11 días. De la misma manera, se mejoraron los tiempos de las reconexiones las cuales se demoran máximo 9,3 horas.

Sellevan a cabo programas como leamos juntos en donde se ha dado cobertura a 39931 usuarios, educación para jóvenes, capacitación en formación de líderes y dentro de la política de derechos humanos actividades formativas que involucran diferentes grupos de interés.

Con respecto a los empleados también se destaca en los informes, el interés de la organización por contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, reflejado en préstamos a través del fondo de vivienda para la adquisición de vivienda, programas relacionados con el Fondo de Bienestar Social, como el acceso a la educación, a la salud, al bienestar y a la recreación, inversión en capacitación, uso de la tarjeta EDEQ para acceder a electrodomésticos y mejorar las viviendas, fortalecimiento de acciones éticas. Al igual que acciones de bienestar para los empleados y sus familias.

De igual manera, mantiene la equidad de géneros en la empresas, con la vinculación tanto de hombres como mujeres según los cargos que se requieren cumplir, se aplican políticas de no contratación de menores de edad, existe libertad de acción en cuanto a comunicación y participación a los que éstos consideren con niveles superiores, garantizan un ambiente seguro y

saludable y mantienen la equidad en los procesos de selección con respecto a los sitios de trabajo.

La relación de EDEQ y la Comunidad se ve reflejada en los informes a través del compromiso que tiene con la sociedad, en cuanto a la ética de su gestión y a la socialización de sus acciones. Así como también por ampliación de la cobertura, conexión de nuevos usuarios, recompensa del impacto generado por su labor, también lleva a cabo un proceso comunitario de transparencia, educación social y humanización de la prestación del servicio.

También da cobertura a niños en su club de lectura, semilleros, formación en el uso adecuado de la energía, programa leamos juntos, formación de líderes, amigo fiel, EDEQ en mi pueblo, entre otros.

Contribuye a la financiación social para ayuda a escuelas rurales.

Su acción es permanente, ya que promueve la humanización no solo al interior de la empresa, sino que apoya a que la comunidad se involucre, se genere empleo. De la misma manera, se orientan las acciones y las políticas de la empresa, identificando las necesidades y expectativas de los usuarios para satisfacción de los mismos.

Los beneficios comunitarios ofrecidos por la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ grupo EPM, son en su mayoría la generación de trabajo, siendo este aspecto social bastante importante, ya que con ello muchas familias pueden solventar su diario vivir. Lleva a cabo encuentro con proveedores de la región, interventores y contratistas, para lo cual el nivel de satisfacción está en un 93%. Se tienen períodos justos para la cancelación de sus obligaciones, políticas de precios justos, comunicación permanente con ellos. De igual manera, existe una transparencia y reglas claras dentro de una relación de mutuo beneficio.

Se tienen en cuenta las quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios acerca del servicio prestado, participa en los procesos de identificación de necesidades, expectativa y la percepción relacionada con la prestación del servicio.

Se tiene en cuenta la disposición final de los residuos sólidos y similares, uso eficiente de los residuos sólidos y similares.

Las formas de apoyo por parte de la Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. EDEQ grupo EPM a la promoción ecológica de la zona, han sido en su mayoría las jornadas de embellecimiento de zonas verdes y jornadas de recolección de basuras. Para otros, el apoyo a caminatas ecológicas ha sido de gran apoyo en los diferentes eventos realizados en el municipio. Igualmente, jornadas de arborización, limpieza de fuentes de agua, reducción de contaminación auditiva.

Lo anterior permite afirmar que la Empresa reconoce de manera puntual su relación con la Teoría de Stakeholders, manteniendo una adecuada relación, interacción así como su reconocimiento social.

Ahora bien, con respecto al reconocimiento de la Teoría Institucional por parte de EDEQ S.A. ESP, de acuerdo con los informes dentro de su direccionamiento estratégico busca crecer en clientes y en mercado, lo cual lo ha logrado, atender las necesidades de sus clientes, lograr la excelencia y el reconocimiento de los diferentes grupos de interés, brindar información de carácter confiable para la toma de decisiones, desarrollar capacidades en el talento humano con una visión empresarial.

Sus acciones contribuyen al desarrollo local, lleva a cabo estudios para dinamizar la economía regional, ante los diferentes acontecimientos de la vida nacional que impactan la región.

Establece alianzas estratégicas para combatir el hurto de la infraestructura, el tráfico de cobre, el fraude de fluidos.

Lo anterior permite determinar que los mecanismos de responsabilidad social garantizan su legitimidad, acorde con la teoría la EDEQ S.A. ESP, da importancia del entorno y de las relaciones con sus grupos de interés, su reconocimiento a través de los premios recibidos incrementa su legitimidad y su credibilidad.

Su cobertura es de 99,88%, actualmente se trabaja para llegar al 100% dentro del proyecto de electrificación rural, quedando pendientes 213 familias.

Con relación al reconocimiento de la **Teoría de Legitimación**, la empresa da respuesta a los valores sociales imperantes, establece un contrato con la sociedad donde priman sus valores corporativos y su rol ante la sociedad. Aunque sus actuaciones tienen que ver con lo planteado en esta teoría este aspecto va relacionado con la institucionalización y el reconocimiento que de ella hacen sus grupos de interés, registrado en todos los informes anuales, como mejor empresa distribuidora de energía, mejor puntaje de atributos de RSE, mayor índice de satisfacción con la calidad, mayor índice área de influencia, modelo integral de prácticas en gestión del riesgo, transparencia en el 95% y confianza por parte de los grupos de interés.

Su orientación está encaminada a promover también la Gestión ética articulada a la Gestión corporativa.

Al hacer referencia a la **Teoría de la Política Económica** abordada desde los informes de sostenibilidad, la EDEQ S.A. ESP ha velado por tener gran sentido de responsabilidad de sus actuaciones las cuales se ven reflejadas en los resultados planteados en sus informes anuales, lo cual ha asegurado la colaboración social y su reconocimiento en la comunidad.

Tabla 15. Indicadores Financieros Periodo 2013 - 2016.

Indicador	2013	2014	2015	2016
Ingresos operacionales	\$156,036 millones	\$173.711 Millones	\$184,923 millones	\$230,078 millones
Costos y gastos operacionales	\$119.479 millones	\$146,903 millones	\$156,603 millones	\$160,083 millones
Ebitda	\$36,558 millones	\$38.494 millones	\$40,594 millones	\$57,534 millones.
Utilidad operacional	\$26,098 millones	\$28,779 millones	\$28,321 Millones	\$59,839 millones
Utilidad Neta	\$15.367 millones	\$17.425 millones	\$18,075 millones	\$35,600 millones
Activos	\$224,063 millones	225,008 millones	\$223,852 millones	\$240,073 millones
Pasivos	\$73.272 millones	\$68.691 millones	\$78,694 Millones	\$74,596 millones
Patrimonio	\$150,791 millones	\$156.317 millones	\$145,158 millones	\$165,477 millones

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados en los informes de sostenibilidad 2013-2016 EDEQ

S.A. ESP

Lo anterior permite evidenciar el crecimiento de la Empresa desde el ámbito financiero y los resultados de un ejercicio en donde se ha mostrado como el reconocimiento de las Teorías de RSE, han beneficiado la gestión empresarial de EDEQ S.A. ESP y ha permitido que esta tenga un reconocimiento desde los diferentes grupos de interés como parte de un desarrollo continuo, fortalecido y direccionado, lo cual favorece la inversión que se está haciendo en aras de lograr mejorar la calidad de vida de la población, a través de programas y proyectos que involucran los

diferentes actores que forman parte de la organización y una legitimación social que reconoce cada gestión y contribuye de manera significativa a consolidar la gestión desde el desarrollo estratégico, social y ambiental.

Capítulo VI

8. Conclusiones

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial evoluciona paulatinamente con los cambios que se presentan en el entorno, convirtiéndose en un tema al cual las organizaciones prestan cada vez mayor importancia, logrando como resultado el reconocimiento por parte de los grupos de interés como organizaciones éticas con principios humanos y amables con el medio ambiente. En la actualidad existe un grupo amplio de teorías que describen el tema de RSE, su desarrollo guía a las organizaciones a lograr el funcionamiento eficiente de las estrategias de RSE, entre estas teorías se encuentran: teoría de los grupos de interés, teoría de la dependencia de recursos, teoría institucional, teoría de la legitimación, teoría del desarrollo sustentable y la teoría económica.

La revisión de la literatura permitió identificar seis teorías que han sido descritas en mayor o menor medida para analizar la RSE. Estas teorías han sido introducidas en un afán de encontrar nuevos elementos conceptuales para la explicación de los fenómenos y variables presentes en la RSE. Cada una de estas teorías presenta una serie de fortalezas que le permiten explicar mejor algunos aspectos específicos de la propia RSE, este hecho sugiere la existencia de una complementariedad entre las mismas, de manera que aquellos individuos interesados en comprender estos fenómenos pueden ver enriquecida su labor combinándolas apropiadamente. Del análisis se puede extraer que las seis teorías pueden ser agrupadas en dos enfoques, el primero es aquel que describe la RSE con un enfoque económico- estratégico (teoría de los stakeholders, política económica, institucional y dependencia de recursos) ajustando la idea de que la RSE puede ser una fuente de ventajas competitivas, e instrumento de creación de valor para la empresa y su cumplimiento responde a requisitos legales buscando que la empresa

maximice su utilidad. El segundo enfoque son aquellas que ven la RSE desde una concepción ética y filantrópica (teoría de la legitimación y desarrollo sostenible) que percibe la empresa más abierta al servicio de la comunidad.

El análisis de los informes de sostenibilidad emitidos por EDEQ SA ESP en el periodo 2013 – 2016, se evidencia la ardua gestión desempeñada por EDEQ para crear valor a sus siete grupos de interés, desarrollando un gran número de acciones y estrategias que demuestran su compromiso a favor del desarrollo sustentable en su entorno, dando como resultado relaciones más estables con sus Stakeholders y la perdurabilidad a largo plazo.

Gracias al análisis comparativo entre las seis teorías y la gestión de la estrategia de RSE implementada por EDEQ SA ESP en el periodo 2013-2016 se puede inferir un alto nivel de relación entre lo planteado por los autores estudiados y los resultados alcanzados en los aspectos de las tres dimensiones (ambiental, Social, Económica) descritas en el Global Reporting Initiative, contribuyendo a desarrollar la matriz de forma que entregara información correcta para su posterior análisis.

Al analizar los objetivos y enfoques en la gestión estratégica de Responsabilidad Social Empresarial, podemos concluir que la Empresa de Energía Del Quindío EDEQ SA ESP, cumple a cabalidad con la Teoría de los Stakeholders, ya que sus informes y políticas evidencia el compromiso adquirido por la empresa, no solo con sus accionistas, sino el generar bienestar y mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés. La empresa acepta su posición como unidad en un entorno y comprende la necesidad de trabajar en pro del beneficio mutuo con los demás elementos, ya que afectan el desarrollo de sus actividades, evidenciando la relación con las Teorías de Legitimación, Institucional, Política Económica, Desarrollo Sustentable y Dependencia de Recurso.

9. Recomendaciones

EDEQ S.A. ESP es una empresa que cuenta con un completo programa de sostenibilidad, en el cual se demuestra su interés por todos sus grupos de interés en las dimensiones ambientales, sociales y económicas, por esta razón es una empresa donde cualquier recomendación sugerida se encuentra dentro de sus planes, y no encontramos ninguna recomendación que pueda sugerir al completo programa de sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial que tiene esta compañía.

Para contribuir en el ámbito Socio-empresarial, este tipo de investigación puede plantearse en empresas de menor tamaño, en las cuales la gestión de sus modelos de RSE no haya alcanzado los resultados esperados y analizar el cumplimiento teórico relacionado, buscando encontrar falencias que puedan ser corregidas.

10. Referencias

- ANDI. (2001). *Balance Social*. Recuperado de http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/balance_social.pdf. Recuperado el 22 de noviembre de 2016
- Ansoff, I. (1965). *The Corporate Strategy*. New York, USA: McGraw Hill.
- Betancur, L. C., Giraldo, M. P., y Velásquez, J. A. (2009). *La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro –Occidente*. Recuperado de <http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/66/completo.pdf?sequence=1>.
- Bowen. (1953). *Social Responsibilities of the businessman*. Harper and Row, New York.
- Calderón, K. y Martínez, V. (2016). *Delimitación Teórica de las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial –RSE en Ecopetrol S.A. Periodo 2010 – 2015*. Caicedonia.
- Campo, A. y Romano, F. P. (2011). *La teoría de la legitimidad y su impacto en la información contable social-ambiental*. Recuperado de <http://www.alafec.unam.mx/docs/asamblea/s/xiv/ponencias/2.10.pdf>
- Castaño, Y. R., Caicedo, Y. J., & Mejía, O. M. (20 de marzo de 2007). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000200006. Recuperado el 22 de noviembre de 2016
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde*. Bruselas. Recuperado de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)
- Drucker, P. F. (1994). *La sociedad poscapitalista*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Empresa de Energia del Quindio S.A. E.S.P. EDEQ. (2013). *Informe de Sostenibilidad*. Armenia (Quindio).
- Empresa de Energia del Quindio S.A. E.S.P. EDEQ. (2013, 2014, 2015, 2016). *Informes de sostenibilidad*. Armenia (Quindio).

Freeman, R.E (1984). *Strategic Management. A stakeholder approach*. Pitman Press, Boston

Freeman, R.E (1994). *The politics of shareholder theory: some future directions*, *Business Ethics Quarterly*

Freeman, R.E (2004). Citado en IESE (2009). *La evolución del concepto stakeholders en los escritos de Ed Freeman*. Recuperado de http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf.

Galán, F. J. (2015). *Políticas y modelos en Tinbergen y Muth*. Recuperado de <http://www.economia.unam.mx/assets/pdfs/econinfo/390/04GalanFigueroa.pdf>.

Gantt, H. (1910). Diagrama de Gantt. *Revista Ingeniería en Nueva York*.

George. (1995). *Business Ethics, New Jersey, Prentice-Hal, Englewood*.

González, E. E. (2007). *La teoría de los stakeholders Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/192583562/Dialnet-LaTeoriaDeLosStakeholders-2471547-pdf>

Henderson. (s.f.). Citado por Degerencia.com. *Estrategia Empresarial*. Recuperado de http://www.degerencia.com/tema/estrategia_empresarial.

Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación 5ta edición*. México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Horngren, Ch., Foster, G. Y Datar, S. (2002). *Contabilidad de Costos: Un Enfoque Gerencial*. Décima Edición, Pearson Educación, México.

Irurita, A. M. y Hernández, D. F. (2016). *La responsabilidad social empresarial interna de la empresa Agrocercos S.A en su granja porcícola San Antonio entre los años 2014-2015*. Caicedonia .

Kerlinger, F. (1997). *Investigación del comportamiento*. Recuperado de https://derechofunlam.files.wordpress.com/2015/09/investigacion_del_comportamiento_-_kerlinger_fred_n.pdf

Lopez, A. E. (1996). *Procesos Contables I*. International Thomson Editores, S.A de C.V. Mexico, DF

- Martínez, M. (2000). *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102006000400020
- Medina, L. Ramírez, J. Y Hernández, A. (2011). *Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/263396755/Teorias-de-RSE-Stakeholders>
- Min-Dong, P. L. (2011). Configuration of External Influences: The Combined Effects of Institutions and Stakeholders on Corporate Social Responsibility Strategies. *Journal of Business Ethics*. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-011-0814-0>
- Muñoz, A. L., & Garcerá, J. E. (2013). http://notariaunica.laverga-cauca.com.co/sitio/sites/default/files/normativa/responsabilidad_social_empresarial_su_origen_evolucion_y_desarrollo_en_colombia.pdf. Recuperado el 22 de noviembre de 2017
- Nieto, P. (12 de Noviembre de 2009). <http://www.abc.com.py/articulos/la-responsabilidad-social-empresarial-origen-y-concepto-1170210.html>.
- Ojeda, J. F. (2014). *Marco teórico de la responsabilidad social corporativa*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/273764058_Marco_teorico_de_la_responsabilidad_social_corporativa
- Ortíz, A. P. C. (2009). *La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX*. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>.
- Ponjuan, D. G. (1998). *Los profesionales de la información en su gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago . Mexico. Recuperado de <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/inicial/archivos/bibliografia/inicial/MI017.pdf>
- Restrepo, G. G. (2016). *El Concepto y Alcance de la gestión tecnológica*. Recuperado de http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo_r/concepto.html.

- Rodríguez, A. (2013). *Los inicios de la Responsabilidad Social Empresarial, ¿cómo ha evolucionado?* Recuperado de <https://www.guioteca.com/rse/los-inicios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-como-ha-evolucionado/>
- Sánchez, A.L. S. (2008). *Modelo para vincular la Responsabilidad Social Empresarial a las estrategias de negocio*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3709.pdf>.
- Sánchez, F.M (2014). *La Teoría Institucional y la Responsabilidad Social Corporativa en el sector hotelero de la Eurorregión GaliciaNorte de Portugal*. Recuperado de http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12381/Sanchez-Fernandez_MariaDolores_TD_2014.pdf?sequence=6
- Scott, R. (1995). *"Institutions and Organizations". Ideas, Interests and Identities*. Management, volume 17, No.2.
- Scott, R. (2007). *"Institutions and Organization". Ideas and Interests*, 3rd ed. Sage Publications, Los Angeles, CA.
- Tinbergen, J. (1952). *On the theory of economic policy*, North-Holland Publishing Company, Amsterdam.
- Vaca, R., Moreno, M. y Riquel, F. (2007). *Análisis de la responsabilidad social corporativa desde tres enfoques*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234835>
- Vilches, Perez, G., y Toscano, M. (2017). *La sostenibilidad o sustentabilidad como revolución cultural*. Recuperado de <http://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=000>
- Zalazar, D. (2011). *Introducción a la administración: paradigmas en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/recursos.html>
- Zapata, T., C. (2014). *Responsabilidad social empresarial aplicada al sector salud, a través de unaintervención nutricional para mejorar las condiciones de salud de la población infantil antioqueña*. Recuperada de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2960/GirlesadelCarmen_ZapataTamayo_2014.pdf?sequence=1

11. Anexos

